



Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Performance Report

For the period ending
March 31, 2002

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2002

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/32-2002

ISBN 0-660-62100-2



Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering its commitments. The report also associates performance with earlier commitments as well as achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organisation according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

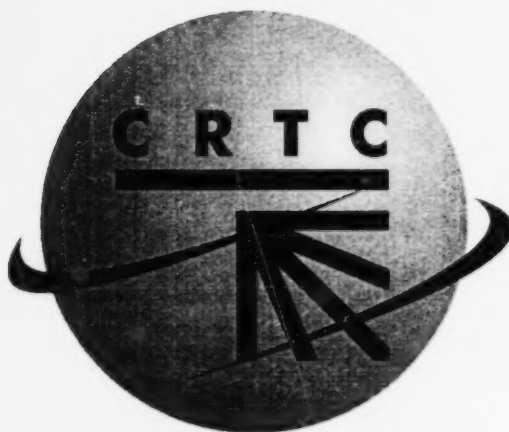
Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5

OR to this Internet address: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

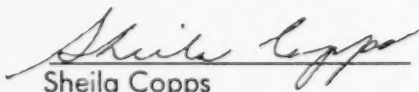


Canadian Radio-television and Telecommunications Commission



Performance Report

For the period ending
March 31, 2002


Sheila Copps
Minister of Canadian Heritage

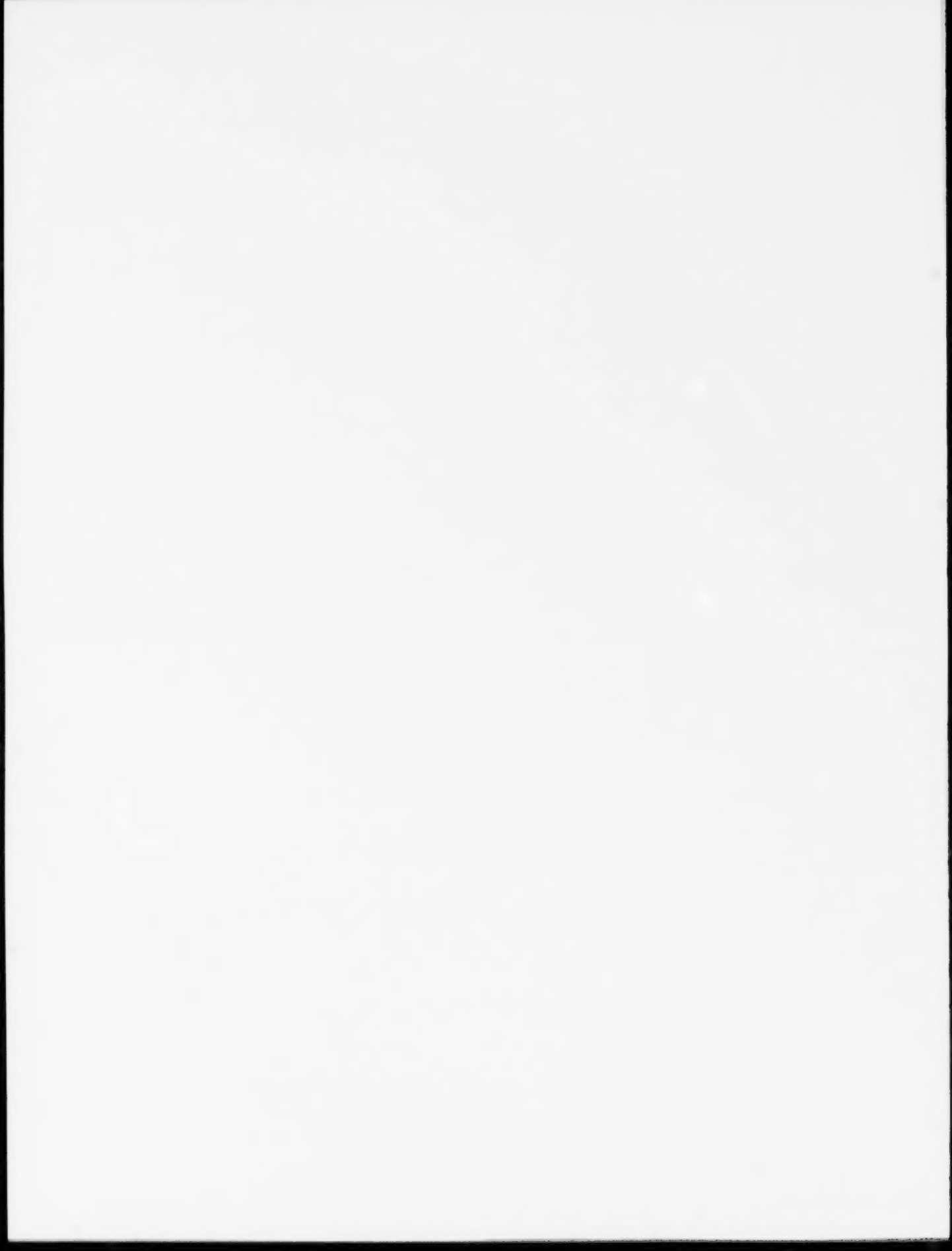


Table of Contents

Executive Summary	iii
SECTION I: MESSAGES	1
Minister's Message	3
Chairperson's Message	5
SECTION II: CRTC STRATEGIC CONTEXT AND PERFORMANCE	7
CRTC Mandate	9
Social and Economic Environment: Challenges Past and Present	10
Strategic Outcomes	13
Performance Accomplishments	15
ANNEXES	37
Annex A: Financial Information & Summary Tables	39
Annex B: CRTC Members and Offices	47
Annex C: Legislation Administered and Associated Regulations	49
Index	51



Executive Summary

- ✓ Canadians have long benefited from the CRTC's Canadian content (CanCon) regulations, which ensure that Canadian artists and Canadian stories are available to Canadians through their broadcasting system. Radio and television stations must ensure that a portion of their daily programming is dedicated to airing Canadian music and Canadian productions. In fulfilling these requirements, the Canadian broadcasting system provides Canadians with programming that reflects Canada's linguistic duality, cultural diversity and Aboriginal reality; creates a demand for Canadian productions and music; and provides financial support for Canadian talent. An ongoing challenge is to develop creative ways to promote English-language Canadian drama that will speak to English-speaking Canadians the way *Fortier* speaks to French-speaking Canadians.
- ✓ Technology is driving massive change in the broadcasting industry. Digital signal transmission represents the largest advance and the biggest technological challenge today. For decades, Canadians have received their over-the-air signals in an analog format. Today, the possibility exists to receive digital over-the-air signals. To pave the way for this transition, as it did for digital cable and satellite distribution, the CRTC issued a new over-the-air digital transmission policy and called for applications. It is now up to the broadcasting industry to take digital over-the-air signals from a possibility to a reality.
- ✓ Competition in telecommunications markets has brought Canadians the lowest long distance telephone rates in North America. Canadians are waiting for competition to develop in the local telephone service market. While this competition is developing more slowly than originally anticipated, the CRTC has taken numerous measures to foster the development of facilities-based competition. In May 2002, the Commission released its new price cap decision. Under the new price cap regime, consumers are protected from increases in local service rates unless the rate of inflation exceeds 3.5 percent. At the same time, the Commission made numerous provisions in the regime to assist both new competitors and incumbent telephone companies to move toward facilities-based competition.
- ✓ Canadians also benefit from the CRTC's wide-ranging social agenda. Over the past several years, the Commission has allocated the three-digit number 211 to community information and referral services; required closed captioning for the hearing impaired and descriptive video for persons with visual disabilities; and ensured that telecommunications carriers and long distance resellers will provide essential information in alternative formats for persons who are visually impaired.

- ✓ The Commission also makes significant contributions to the Government's agenda (as set out in the 2001 Speech from the Throne) in pursuing its four strategic objectives. Through its activities in the past year, the Commission has:
 - ✓ implemented recommendations from its *Achieving a Better Balance: Report on French-language Broadcasting Services in a Minority Environment* to ensure that French-language services are available in areas where French-speaking Canadians are in the minority;
 - ✓ licensed new multicultural specialty channels to ensure that Canada's broadcasting system reflects our cultural diversity;
 - ✓ revamped its web site to make more information more readily and easily available to Canadians; and
 - ✓ undertaken a variety of initiatives to ensure that Commission processes are both effective and efficient and that its decisions convey thoughtfulness, knowledge and common sense.

Section I:

Messages



Minister
of Canadian Heritage



Ministre
du Patrimoine canadien

Ottawa, Canada K1A 0M5



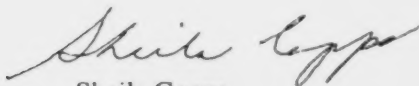
The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission continues to be instrumental in fostering a strong and vibrant Canadian society. Ours is a country that is diverse and dispersed, but there is something that connects us no matter where we are, or who we are.

That something is our culture. It is what defines us as a society, and it is what we are referring to when we talk about our Canadian identity. Our goal is to strengthen and promote the diverse elements that make us a country that is respected for its bilingualism, multiculturalism, valuing our cultural and natural heritage, creativity, innovation and cohesiveness.

The CRTC is committed to ensuring a Canadian presence and content in telecommunications and broadcasting through its regulation of these industries. It consults with Canadians and stakeholders in the industries it regulates to create equitable communications standards that ensure access to high-quality Canadian programming that reflects our cultural diversity and linguistic duality.

In a constantly evolving world, the CRTC and the 18 other Canadian Heritage Portfolio members, as well as a broad range of other partners across the country, strive to create programs and policies that represent what matters to Canadians.

This Performance Report highlights the outcome of the partnerships and collaborations established by the CRTC, a key member of the Canadian Heritage Portfolio. It emphasizes the pride that the Government of Canada and its employees take in its artists, athletes, language and cultural community, our cultural and natural resources, and our commitment to making Canada's stories, culture, and values available to the world and right here at home.


Sheila Copps

Canada



Chairperson's Message



It is the CRTC's responsibility to make decisions and to develop, implement, enforce and monitor policies and regulations to fulfil the objectives set out in the *Broadcasting Act* and the *Telecommunications Act*. In this past year, the Commission has made significant contributions to Canadians' cultural, social and economic prosperity by acting on these responsibilities. It is my pleasure to introduce both our achievements and our challenges.

One of the CRTC's longest standing and most successful endeavours is ensuring – through our Canadian content policy and regulations – that Canadians have access to Canadian artists and Canadian stories. It is the Commission's goal to encourage and promote the production of high-quality Canadian drama. While Canadian artists, producers and directors have made tremendous strides in producing and distributing French-language drama series, we believe that there is yet untapped potential to create and air new and truly Canadian English-language television drama series. The Commission is accordingly exploring new and creative ways to encourage and promote the production of high-quality English-language Canadian drama.

While our Canadian content policy and regulations seek to foster the production of programming that Canadians want to watch and listen to, our new price cap regime seeks to bring Canadians together by ensuring reasonably priced local telecommunications services in both urban and rural areas. Under the new price cap regime, for the next four years, Canadians will not face rate increases for their residential telephone service unless inflation exceeds 3.5 percent. Local business rates will not increase during the period by more than the rate of inflation. Our objective in making these determinations was to continue to make reliable and reasonably priced telephone services accessible to all Canadians.

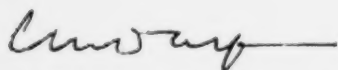
The other objective of the new price cap regime is to foster facilities-based local telephone competition. The industry is still in the process of transition from what was a largely protected environment to one that fosters more open competition. In making our decisions, and in devising and revising our policies, we want to ensure that this transition is successful, notwithstanding a very difficult economic environment. We believe that fair competition keeps the industry healthy, drives technological innovation and creates more choice and better service for Canadians. To further competition, we have removed and will continue to remove regulatory obstacles wherever possible

We attempt to achieve fairness and balance in all our decisions, policies and actions. Fairness includes ensuring that Canadians have access to programming in the official language of their choice, particularly where that language is the official language of the minority in their region. In the past year, the CRTC has taken progressive steps in this direction by ensuring that large and medium-sized cable distributors carry more

programming in both official languages, including the proceedings of the House of Commons.

Of course, Canadians speak more than just our two official languages. In fact, Canada is now home to citizens of more than 150 different ethnic backgrounds. Today, Canadians enjoy over 30 licensed ethnic services and our broadcasting system is a model for the world. The quality, diversity and affordability of our information and entertainment choices are unparalleled. However, we cannot be complacent. Our demographic make-up is continuously changing. The Canadian broadcasting system needs to keep up with those changes, to help provide all Canadians with a sense of belonging, and to encourage dialogue and harmony among our different communities.

The regulator's role is to open doors and to remove obstacles that interfere with the pursuit and attainment of the objectives set out in the Acts of Parliament that govern our activities. In so doing, we will hopefully continue to bring results to Canadians.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'C. Dalfen', followed by a horizontal line.

Charles M. Dalfen

Section II:
CRTC
Strategic Context and
Performance



CRTC Mandate

CRTC Mandate

To regulate and supervise the broadcasting and telecommunications industries in accordance with the policies established consonant with the *Broadcasting Act* and the *Telecommunications Act*.

Strategic objectives: results for Canadians

In pursuing its regulatory responsibilities, the Commission is guided by four broad strategic objectives. These are to provide Canadians with:

- ✓ Canadian content in broadcasting that supports the development of Canadian talent and reflects Canadian values, including linguistic duality and cultural diversity;
- ✓ access to a broad range of innovative, high-quality communications services that meet consumer needs at reasonable prices;
- ✓ competition in all areas of communications; and
- ✓ Commission processes that are fair, equitable and effective.

Regulating in the public interest

The Commission fulfils its regulatory responsibilities by means of a number of inter-related tasks, including:

- ✓ issuing, renewing and amending licences for broadcasting undertakings;
- ✓ developing, reviewing, implementing, monitoring and assessing the impact of regulatory policies;
- ✓ making determinations on mergers, acquisitions and changes of ownership in the broadcasting industry;
- ✓ approving tariffs for the telecommunications industry;
- ✓ developing, implementing and refining regulatory frameworks for the telecommunications industry;
- ✓ fostering competition and regulating where market forces are not achieving public interest objectives;
- ✓ monitoring competition; and
- ✓ collaborating with industry to resolve competitive disputes.

For each task the CRTC undertakes, a primary concern is balancing the needs and desires of Canadians with those of the communications industry it regulates. Through its regulatory function, the Commission addresses, among other matters, social and cultural issues that might otherwise not receive the attention they deserve. These activities include: the promotion of Canada's cultural diversity in the broadcast media; provision of additional closed captioning for the hearing impaired and descriptive video for the visually impaired; protection from excessive violence in the broadcast media; and the introduction of special telephone numbers such as 211, which provides speedy access to social services as does 911 for emergency services.

Social and Economic Environment: Challenges Past and Present

Like most organizations, the CRTC does not work in isolation. Environmental factors over which the Commission has little or no control, such as the state of the economy, capital markets and societal change, influence the CRTC's work, priorities and outcomes.

The state of the economy and communications competition

The downturn that characterized the world economy and capital markets for most of last year had an impact on the profitability and, in some cases, the viability of many firms in the global communications industry. Canadian firms were no exception. Declining advertising revenues reduced broadcasters' overall revenues. New lows in stock valuations for both broadcasting and telecommunications firms restricted their ability to raise capital for investment purposes, and even prompted calls for lifting foreign investment limits on telecommunications firms.

This downturn also ravaged a number of Canadian telecommunications firms' bottom lines. Some local telephone competitors declared bankruptcy while others are in precarious financial situations. Overall, the result has been the erosion of the number of competitors serving Canadians in the local telecommunications market.

A trend toward consolidation of ownership also exists in Canada's broadcasting industry. In the last few years, the Commission has approved a significant number of mergers and acquisitions, which enabled major firms to reach greater numbers of Canadians and to compete better globally.

In combination, these parallel trends raise two distinct issues. First, given Canada's large geographic size and proportionately small population, how many independent communications firms can the economy sustain? And, second, what effect will ongoing consolidation in the communications industry have on the state of competition in Canadian communications?

While the CRTC remains a strong advocate of competition, national and global economies and capital markets and Canadian demography play a role in determining how successful the Commission's long-range competitive frameworks will be. For example, long distance competition became a reality in the strong economy that characterized the 1990s, while local competition suffered from the weakening of the economy in the first part of the 21st century.¹ In the broadcasting sector, competition between cable and satellite firms is becoming a reality. The CRTC has encouraged growth in the delivery of satellite services and adopted policies and regulations to ensure fair competition in the distribution sector.

¹ The industry, the level of investment required for local telephone service and the regulator must also assume some responsibility in this up- and -down cycle for local competition.

Canadian Content (CanCon): The spirit and the regulations

The *Broadcasting Act* states that “each broadcasting undertaking shall make maximum use, and in no case less than predominant use, of Canadian creative and other resources in the creation and presentation of programming, unless the nature of the service provided by the undertaking, such as a specialized content or format or the use of languages other than French or English, renders that use impracticable, in which case the undertaking shall make the greatest practicable use of those resources [Paragraph 3(1)(f)].” Through its regulations and conditions of licence, the CRTC articulates how broadcasters must comply with both the intent and the spirit of the Act.

In April 2002, Heritage Minister Sheila Copps initiated a review of the CanCon rules for television and film production. The CanCon goals – to ensure that Canadians have choices, to connect Canadians to the diverse Canadian experience, and to maintain and promote Canadian identity and cultural diversity nationally and internationally – are, and will remain, important to the Commission. The CRTC will continue to find ways to promote the realization of those goals.

The Standing Committee on Canadian Heritage and the *Broadcasting Act*

During its comprehensive review of the *Broadcasting Act*, the Standing Committee on Canadian Heritage has heard both praise and criticism for the Act as well as the policies and activities that flow from it. Issues being raised before the Committee include Canadian content, public financial support for private broadcasters, foreign ownership and the CRTC’s Part II licence fees. The CRTC has assisted the Committee in its deliberations and stands ready to provide any future assistance it may require.

Diversity is real and growing

Immigration to Canada has reached record levels in recent years; in the face of declining birth rates in most provinces, some experts believe that levels should increase for Canada to maintain its essential labour force. Indeed, the Government of Canada is committed to streamlining the immigration process to enable Canada to attract the skilled workers it needs (2001 Speech from the Throne). To support Canada’s cultural mosaic, the government is committed to promoting inclusiveness for all Canadians who are not members of the two primary linguistic groups. The CRTC will continue to support cultural diversity and building bridges between Canada’s cultural groups through activities such as licensing ethnic radio and television stations and requiring broadcasters to accurately reflect the presence of cultural and racial minorities and Aboriginal peoples.

Canada’s Aboriginal population is growing at a faster rate than ever before, particularly in large, urban centres. This growth has highlighted the need to reflect Canada’s Aboriginal reality in the Canadian broadcasting system. The CRTC has responded by licensing Aboriginal television and radio services and ensuring that the broadcasting system accurately reflects the presence of Aboriginal peoples in Canada.

What's in a number?

With the growth in use of both cellular and landline telephones, demand for telephone numbers is growing faster than supply (number exhaust). This fact obviously has implications for the supply of numbering resources for Canada, the United States and the 19 Caribbean countries that comprise the membership of the North American Numbering system. The time estimates concerning number exhaust vary from year to year, depending on the extent to which current demand affects forecasts, but all estimates agree that number exhaust is looming within the next two decades at best. The CRTC joins with the U.S. Federal Communications Commission, regulatory bodies in the Caribbean, the system-wide Industry Numbering Committee and the U.S. North American Numbering Council to find solutions to numbering exhaust and to manage Canadian numbering resources in the most efficient and effective manner possible.

These and other social and economic factors represent both opportunities and risks as the Commission establishes its priorities and makes decisions. The following report describes the CRTC's accomplishments over the past year, along with the challenges it faces.

Strategic Outcomes

The CRTC's four strategic objectives are outlined in its Planning, Reporting and Accountability Structure (PRAS). They are:

- ✓ **Cultural prosperity:** The availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent, Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community differences.
- ✓ **Social prosperity:** Canadians have access to a variety of innovative, high-quality, reasonably priced communications services that meet their needs and reflect their values.
- ✓ **Economic prosperity:** Competitive Canadian communications industry.
- ✓ **Equity and fairness:** Commission processes that are fair, credible and effective.

The CRTC dedicates all of its resources to achieving these four strategic objectives for Canadians. The chart below provides a guide to finding the CRTC's performance accomplishments and challenges.

Chart 2.1: Strategic Outcomes

To provide Canadians with Canadian communications that contribute fairly and equitably to Canada's economic, social and cultural prosperity			
To provide Canadians with:	To be demonstrated by:	Performance accomplishments and challenges:	Page
Cultural prosperity	✓ Canadian content	⇒ Funding for Canadian content	16
		⇒ Scheduling and viewing of Canadian programming	17
	✓ Linguistic duality, cultural diversity and Aboriginal reality	⇒ Implementing the recommendations of the CRTC's <i>Achieving a Better Balance: Report on French-language Broadcasting Services in a Minority Environment</i> .	18
		⇒ Emphasis on issuing ethnic licences	20
		⇒ Licensing Aboriginal broadcasting services	21

Chart 2.1: Strategic Outcomes continued

To provide Canadians with:	To be demonstrated by:	Performance accomplishments and challenges:	Page
Social prosperity	✓ Fair rates and access	⇒ Customers benefit from new price cap regime	22
		⇒ Implementing the new contribution regime	23
		⇒ Telecom service improvement plans	23
	✓ Meeting Canadians' needs and reflecting their values	⇒ Implementing 211	23
		⇒ Closed captioning	25
Economic prosperity	✓ Local competition	⇒ Impact of new price cap regime on industry	28
	✓ State of the industry	⇒ <i>Broadcasting Policy Monitoring Report, Report to the Governor-in-Council: Status of Competition in Canadian Telecommunications Markets and Deployment/Accessibility of Advanced Telecommunications Infrastructure and Services</i>	31
Equity and fairness	✓ CRTC initiatives	⇒ Reducing the regulatory burden on small telephone companies, radio licence renewals	33
		⇒ Application processing standards	33
		⇒ Public processes	34
	✓ Government-sponsored initiatives	⇒ Government On-Line and the new web site	34
		⇒ Service Improvement Initiative	35
		⇒ Values and ethics	35

Performance Accomplishments

The following performance report highlights the Commission's major accomplishments and ongoing challenges.

Cultural prosperity

The Government of Canada is committed to sustaining a vibrant Canadian culture through cultural policies that focus on excellence in the creative process and on diverse Canadian content (2001 Speech from the Throne). The CRTC contributes to Canadians' cultural prosperity through policies, regulations and licensing decisions that give Canadians a wide choice of broadcasting services from around the world, while ensuring a Canadian presence globally. The Commission also fosters Canadian talent and programming, in both official languages, through requirements for direct financial support from broadcasters and distributors and its rules regarding Canadian content levels. The CRTC also develops policies and licenses broadcasting services that support and reflect the Aboriginal and multicultural and multi-ethnic Canadian reality. Thus, the CRTC's performance story is, in part, about how the Commission has risen to meet the challenge of sustaining a vibrant Canadian culture.

Strategic Objective	Dedicated Resources ²	
The availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent, Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community differences	\$12.8 million	131.4 FTEs

Canadian Content (CanCon)

Ensuring the availability of Canadian content is one of the cornerstones of the *Broadcasting Act*. One of its primary purposes is to make Canadian artists and Canadian stories available to Canadians. The CRTC establishes and monitors the implementation of policies and regulations that ensure that Canada's broadcasting system meets Parliament's objectives for the development and presence of Canadian content. The scope of the CanCon policies and regulations includes, but is not limited to:

- ✓ the broadcasting system's financial support for the creation of Canadian content;
- ✓ the creation and production of Canadian programs and music;

² While the performance story highlights only the CRTC's major accomplishments, the dedicated resources indicated are the totals utilized for all activities related to each strategic objective.

- ✓ the amount of Canadian content that must be made available by distribution undertakings; and
- ✓ Canadian ownership and control of the broadcasting system.

The CRTC does not claim that it is the sole guardian of Canadian culture. In this endeavour and others, the Commission has many partners. Together with a variety of private and public institutions - notably the Department of Canadian Heritage and the other organizations in the Canadian Heritage Portfolio - as well as a myriad of Canadian artists and performers, a host of Canadian cultural groups and millions of 'ordinary' Canadians, the Commission helps nurture and sustain a vibrant and unique Canadian culture.

The CRTC's special role in advancing Canadian culture is demonstrated, in part, by the financial support that the Commission has caused to be directed into funding the development of Canadian talent and programming:³

- ✓ **Canadian Talent Development contributions:** The CRTC requests that all private commercial radio licensees make an annual financial commitment to Canadian talent as part of their licence renewal applications. Since 1997, radio licence renewals have generated \$13.7 million for Canadian Talent Development initiatives.
- ✓ **Transfer of ownership or control benefits:** Applicants for a transfer of ownership or control of radio stations must commit to make a minimum direct financial contribution of 6 percent of the value of the transaction to Canadian Talent Development. Between April 1998 and July 2002, such benefits have totalled \$92.6 million. Applicants for transfers of ownership or control of commercial television broadcasting undertakings must commit a direct financial contribution of 10 percent of the value of the transaction to the Canadian broadcasting system. Between June 1999 and July 2002, such tangible benefits have totalled \$515 million.
- ✓ **Broadcasting Distribution Undertakings (BDU) contributions to programming funds:** The Broadcasting Distribution Regulations require that all Class 1 and Class 2 terrestrial BDUs as well as all satellite distribution undertakings contribute a minimum of 5 percent of their gross annual revenues to the creation and presentation of Canadian programming. Since 1997, such contributions have totalled \$398.5 million.
- ✓ **Expenditures on Canadian programming:** To meet their licensing requirements for Canadian content, Canada's television broadcasters must either purchase or produce Canadian programs. Since 1997, that spending, as detailed in Table 2.1, has totalled \$6.932 billion.

³ For greater detail concerning the funding of Canadian talent and programming, please see the CRTC's forthcoming *Broadcasting Policy Monitoring Report*, which may be found at <http://www.crtc.gc.ca/eng/publications/reports.htm>.

Table 2.1: Eligible Expenditures on Canadian Programming (\$million)*

Source	1997	1998	1999	2000	2001
English-language TV					
Private conventional	367.2	417.5	403.4	393.6	394.8
CBC	203.8	311.4	353.0	324.3	299.6
Pay, PPV and specialty services	198.7	226.7	320.9	374.8	428.2
French-language TV					
Private conventional and SRC	254.5	267.7	304.0	329.9	296.4
Pay, PPV and specialty services	60.8	77.7	82.6	93.1	109.1
Ethnic specialty services	5.7	7.4	7.8	8.3	9.1
Total	1090.7	1308.4	1471.7	1524.0	1537.2

* Source: CRTC financial database and CBC annual returns.

CanCon policies and regulations also influenced the competitive licensing process for television.⁴ Often, competing applicants promise to deliver above the minimum amount of CanCon required by CRTC regulations. Thus, the Commission's competitive licensing process results in two different benefits for Canadians. The first, demonstrated in Table 2.1, is expenditures on Canadian programming that help support Canadians who work in the field. The second benefit is the number of hours of Canadian programming available to Canadian viewers.

While the CRTC has been highly successful in fostering the scheduling of Canadian programming during most of the broadcast day, the scheduling of Canadian priority programming, especially drama, during the evening hours (7 p.m. to 11 p.m.) has been a challenge. Over the last several years, the Commission has made the scheduling of Canadian priority programming in the evening hours a priority. The result has been a significant increase in the amount of English-Canadian priority programming that is available to Canadians.⁵ One of the remaining challenges is to promote an increase in the drama component of that programming.

The increase in the scheduling of English-Canadian programming has not been reflected in the number of viewers and therein lies one of the CRTC's challenges. While the trend over the last several years has been a significant increase in scheduling, the trend in terms of numbers of viewers has been at best, flat, and at worst, downward. Although there is no simple explanation for this continuing challenge, English-Canadians appear to have an appetite for foreign drama. The *Broadcasting Policy Monitoring Report, 2001* (which can be accessed on the CRTC's web site at <http://www.crtc.gc.ca/eng/publications/reports/PolicyMonitoring/2001/bpmr.htm>) shows

⁴ The same type of competition also draws promises of higher levels of Canadian programming in radio licence renewals.

⁵ Please see the forthcoming *Broadcasting Policy Monitoring Report 2002* for further details (<http://www.crtc.gc.ca/eng/publications/reports.htm>).

that English Canadians' choices include a large component of foreign programming; recent increases in Canadian purchases of grey market satellite dishes and services⁶ may further support that argument. An important question is why? The CRTC does not have all of the answers, but is actively engaged in seeking them out. Since the CRTC remains committed to continue making Canadian broadcasting licences conditional upon airing Canadian priority programming during the evening hours, it will continue to work on ways to foster increased viewing of that programming.

"The question I am interested in exploring ... is how...we can reach the point where we have English-language dramatic television series that we can relate to as Canadians; the way the Americans can relate to *The West Wing* ...or that French Canadians can relate to *Fortier*; dramatic television that reflects us, amuses us, moves us; television that we try and make sure to be home to watch."

Charles M. Dalfen
Chairman
10 June 2002

Such steps are not required to stimulate the production and viewing of French-language drama. Domestic production of French-language drama is healthy, as is the size and loyalty of its audience.

Linguistic duality, cultural diversity and Aboriginal reality

The Canadian government is committed to sustaining Canada's linguistic duality, which is "fundamental to our Canadian identity and is a key element of our vibrant society. The protection of our two official languages is a priority of the Government..." (2001 Speech from the Throne). The CRTC remains committed to furthering the government's agenda in this area.

Most recently, the CRTC has taken action to implement the recommendations in its 2001 report *Achieving a Better Balance: Report on French-language Broadcasting in a Minority Environment*, (please see the press release for a précis of the report at <http://www.crtc.gc.ca/ENG/NEWS/RELEASES/2001/I010212.htm>). The Commission's policy is to increase the amount of French-language programming available to communities where French-speaking Canadians are a minority as the technology to do so becomes available. Specifically, the new policy requires all large and mid-sized (Class 1 and Class 2) cable television distributors who distribute programming services to their

⁶ Grey market satellite dishes and services originate in the United States and allow Canadians to receive programming that is not subject to the CanCon rules.

customers in digital mode using high capacity digital technology (750 MHz and above) to offer their customers all Canadian English- and French-language specialty services and at least one pay television service in English and in French in either analog or digital format. This portion of the policy affects 21 distributors and approximately 22.6 percent of all cable subscribers in Canada. Class 1 and Class 2 cable distributors using lower-capacity digital technology (less than 750 MHz and more than 550 MHz) are now required to offer their customers at least one Canadian specialty service in the official language of the minority in either analog or digital mode for every 10 (Canadian or non-Canadian) programming services they distribute in the official language of the majority. In this category, 113 distributors provide services to approximately 56.6 percent of Canadian cable subscribers.

The Commission recognizes that many cable customers will continue to receive their services in analog format in the short term. To ensure that Canadians continue to have those services in the language of their choice, the Commission decided not to permit any reduction in the number of Canadian French-language services cable companies distribute on analog channels in Anglophone markets. Compliance with this policy by cable distributors will mean that Canadians whose language is the official language of the minority in their area will have access to programming in the language of their choice.

To further support Canada's tradition of linguistic duality, the Commission now requires all Class 1 and Class 2 as well as some small (Class 3) cable television distributors to distribute the House of Commons proceedings in the official language of the majority as part of their basic service. They must also offer the proceedings in the official language of the minority by utilizing their secondary audio program (SAP) technology. Since September 1, 2002, a majority of Canadian cable subscribers have had access to the Canadian Parliamentary Affairs Channel (CPAC) in the language of their choice.

Canada is also home to citizens of more than 150 ethnic backgrounds and is the first officially multicultural country in the world. Canadians are proud of our cultural mosaic and wish it to thrive and grow. *Canada's Performance 2001* (which can be accessed electronically at http://www.tbs-sct.gc.ca/report_e.html) suggests that Canadian society is enriched by Canadians' acceptance of different ethnic groups and by positive social interaction between people of diverse backgrounds. In 1996, immigrants represented 17.4 percent of Canada's total population and ethnic minorities made up between 30 percent and 40 percent of the population in Canada's largest urban centres (Vancouver, Toronto and Montreal).⁷

To encourage greater cultural diversity in the broadcasting system, the CRTC has increased the emphasis it places on reflecting Canada's cultural diversity. In addition to licensing numerous new multicultural and multilingual radio and television stations, the Commission has recently required the large English- and French-language television networks (Global, CTV and TVA) and specialty services to develop and submit cultural diversity plans as part of their licence renewals and has called upon the Canadian

⁷ See *Canada's Performance 2001* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report_e.html)

Association of Broadcasters to develop an action plan to improve the portrayal of cultural diversity throughout the private broadcasting industry. The Commission's goal is to ensure the Canadian broadcasting system is reflective of Canadian society. This is an ambitious goal but, in the CRTC's view, not being inclusive would represent a greater risk.

"The Commission has always recognized the role of ethnic broadcasting to ensure the full participation of members of different ethnic groups in Canadian society."

Andrée Wylie
Vice-Chairperson, Broadcasting
15 February 2002

In November 2000, the CRTC approved 283 new digital Category 2 licences, 50 of which were for ethnic services. From November 2000 to 18 March 2002, 9 of 39 new Category 2 services launched were ethnic. Today, Canadians of Korean, Punjabi, Hindi, Tamil, Portuguese and Greek origin are able to access new digital broadcasting services in their native languages.

The CRTC has also recently licensed two new multicultural television stations (one in Vancouver and the other in Toronto) and two multicultural radio stations (in Ottawa and in Montreal). These newly licensed stations will increase the number of hours of multilingual programming that is currently available nationally (see Table 2.2).

Table 2.2: Availability of multilingual programming in selected locations

Location	Languages	Number of stations	Broadcast hours/week
Radio			
Vancouver	40	3	378.0
Edmonton	22	1	88.7
Calgary	22	1	168.0
Winnipeg	17	1	75.6
Toronto	51	6	835.0
Montréal	22	1	150.0
Television			
Montréal	15	1	75.0
Toronto	20	1	68.5

Source: CRTC Broadcasting Policy Monitoring Report 2001

The *Broadcasting Act*, Section 3(1)(d)(iii), declares that the Canadian broadcasting system should reflect "the linguistic duality and multicultural and multiracial nature of

Canadian society and the special place of aboriginal people within that society." The CRTC has supported portrayal of Canada's Aboriginal reality over the years by licensing approximately 120 community-based native radio stations and numerous community-based television stations. Furthermore, in 1999 the Commission approved the world's first national indigenous television network, the Aboriginal People's Television Network (APTN); in 2001, it approved the Aboriginal Voices Radio network, which will have stations in Toronto, Calgary, Vancouver and Ottawa. The CRTC also approved contributions to Aboriginal Voices Radio as tangible benefits in a variety of ownership transfers. In addition to licensing and providing tangible benefits to Aboriginal television and radio services, the Commission is dedicated to seeing an accurate reflection and portrayal of Canada's Aboriginal peoples in the English- and French-language broadcasting services.

Cultural prosperity means more than CanCon, linguistic duality, cultural diversity and Aboriginal reality. Other CRTC achievements that support this strategic objective include:

Other Supporting Achievements

- ✓ In support of local programming, the Commission has initiated a review, and will issue a revised version, of its community media policy (<http://www.crtc.gc.ca/archive/ENG/Notices/2001/pb2001-129.htm>).
- ✓ The CRTC issued a policy framework for the transition to over-the-air digital television and has called for applications in Public Notice 2002-31 (<http://www.crtc.gc.ca/archive/ENG/Notices/2002/pb2002-31.htm>).
- ✓ Through its policy framework and subsequent licensing of a large number of services, the CRTC has facilitated the introduction of digital specialty services which, in turn, have given Canadian citizens more programming choices and Canadian services more national and international exposure.
- ✓ The CRTC has launched a review process on Internet retransmission of broadcast signals (<http://www.crtc.gc.ca/archive/ENG/Notices/2002/pb2002-38.htm>).

Social prosperity

The 2001 Speech from the Throne highlighted the Government's intention to help strengthen Canadian communities. The CRTC believes that better, more inclusive communications lead to stronger communities. Thus, it is committed to fostering Canadians' access to a variety of reasonably priced, innovative, high-quality communications services that meet their needs and reflect their values. Over the last several years, the Commission has asked Canadians for their views on such subjects as prices, conditions of service and access to services for those who are hearing and visually impaired. Closed captioning, the 211 number for referrals to social services, descriptive video and telephone statements in formats suited to Canadians who are visually impaired

are some of the innovations the CRTC has enabled. The different ways in which Canadians have benefited from these and other initiatives are outlined below.

Strategic Objective	Dedicated Resources	
Canadians have access to a variety of innovative, high-quality, reasonably priced communications services that meet their needs and reflect their values.	\$10.2 million	96.9 FTEs

Fair rates and access

Basic telephone service is essential for Canadians. The CRTC is committed to ensuring that all Canadians in all regions of the country have access to high-quality, affordable telecommunications services and it will continue to promote universal service throughout Canada.

In its May 2002 price cap decision (which can be accessed in its entirety at <http://www.crtc.gc.ca/archive/ENG/Decisions/2002/dt2002-34.htm>) the Commission set out the rules governing the rates five incumbent local telephone companies (TELUS, SaskTel, MTS, Bell Canada and Aliant Telecom) can charge to residential and business customers⁸. In view of the relatively low level of competition in local telephone service delivery and the dearth of price competition in the local telephone market, the CRTC determined that consumers still require price protection. The new pricing rules took effect on 1 June 2002 and will be reviewed in four years.

Under the new price regime, the average Canadian will benefit from zero increase in the cost of their basic telephone service unless inflation exceeds 3.5 percent. Indeed, the Commission denied requests from Bell Canada, TELUS and three other incumbent local exchange carriers (ILECs) that would have given those companies the flexibility to increase both telephone and pay-phone rates.⁹ In its price cap decision, the Commission also restricted the average increases in local service rates for business customers to the rate of inflation. The CRTC's objective in making this determination was to make reliable and reasonably priced telephone services accessible to both urban and rural customers.

With the introduction of its new contribution mechanism effective 1 January 2001,¹⁰ the Commission established the means to maintain affordable local residential services for Canadians in rural and remote areas, or high-cost service areas (HCSAs). In its decision, the Commission reduced the national subsidy for HCSAs by 70 percent or from \$1 billion

⁸ The decision also set out rules for the rates incumbent local telephone companies can charge their competitors. This is discussed at length in the section entitled Economic Prosperity.

⁹ The Commission is completing a policy proceeding before it issues a decision on aspects of pay-phone provision.

¹⁰ Please see: <http://www.crtc.gc.ca/archive/ENG/Decisions/2000/DI2000-745.htm>.

in 2001 to less than \$300 million in 2002. The ILECs proposed rate increases for HCSAs that would further reduce the national subsidy. The CRTC determined that local residential customers in HCSAs would benefit from the same rate protection as local residential customers in non-HCSAs. Thus, for the next four years, the average Canadian in rural and remote areas will benefit from zero increase in the cost of their basic local telephone service.

To ensure that local residential telephone services are also reliable, the Commission's price cap decision included interim quality-of-service mechanisms and approved service improvement plans for the ILECs. In September 2002, the Commission initiated a proceeding to finalize the interim quality-of-service rate adjustment regime for cases in which ILECs fail to meet the Commission's mandated quality-of-service indicators. The ILECs' service improvement plans will ensure service is provided to customers in regions without telephone service and will upgrade service to customers whose present service does not meet the basic service objectives established by the Commission.

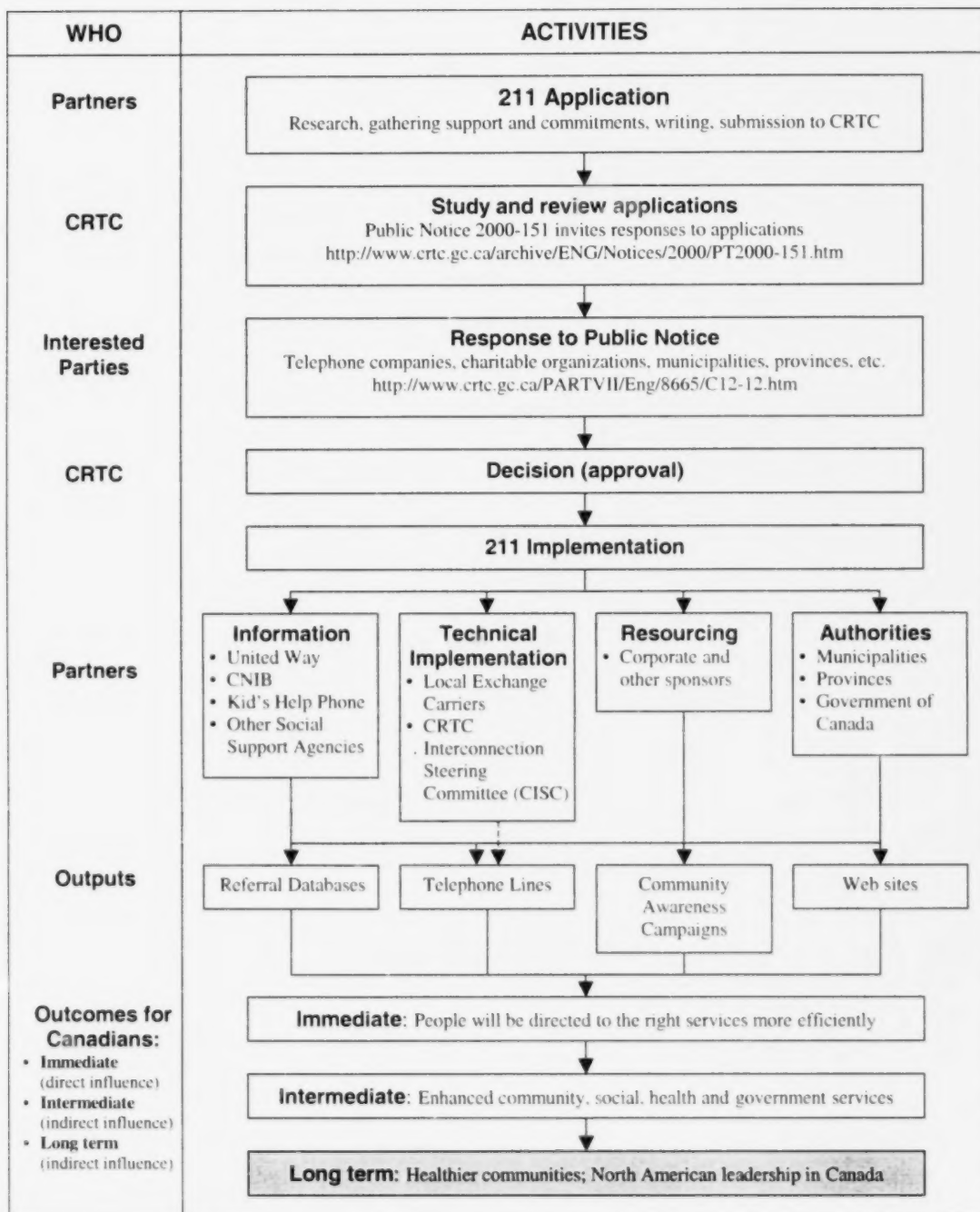
One risk involved in relying on regulation to provide Canadians with affordable local telephone services lies in its potential impact on competition in the local market. Conversely, the risk of relying on market forces when local residential competition is at a nascent stage is too significant a risk for a regulator to ignore. Regulatory protection will need to continue in this market until market forces will sufficiently protect consumers. The actions the CRTC has taken to balance the needs and desires of all its stakeholders – customers, new competitors and the incumbent telephone companies – are discussed in the following section of this performance report on economic prosperity.

Meeting Canadians' needs and reflecting their values

The diversity that Canadians cherish is not limited to cultural and linguistic diversity. Our communities are composed of individuals with widely varying needs and deeply-rooted social values. The Commission has played an important supporting role in helping Canada to meet its objective of strong, healthy communities (*Canada's Performance 2001*, http://www.tbs-sct.gc.ca/report_e.html).

Last year, the CRTC approved the application by the United Way and other agencies and allocated the 211 number to community information and referral services (<http://www.crtc.gc.ca/archive/ENG/Decisions/2001/DT2001-475.htm>). Its intention was to help communities help themselves by providing a nationally recognized, locally implemented single-point-of-contact referral service for people seeking assistance from various health and social agencies. Such an important undertaking could not be realized without a number of partners. The Commission is completing a policy proceeding before it issues a decision on aspects of pay-phone provision (for an illustration of the partnerships involved, please refer to Chart 2.2 below). Municipalities endorse the business plans of groups who will offer the service; telecommunications carriers bear the cost of re-routing the calls from current information and referral numbers to 211; and voluntary agencies, such as the United Way, the Kids Help Phone and local distress centres provide expertise as well as information.

Chart 2.2: Logic Model for Implementation of the 211 Number



The potential benefits are enormous. In the United States, United Way Atlanta established a free, 24-hour 211 line in 1997. Atlanta's multilingual service has a database of more than 2,000 agencies and it receives about 200,000 calls annually, or 40 percent more than the agencies received before 211 service¹¹. In Canada, the Community Information Centre of Metropolitan Toronto launched Canada's first 211 initiative in June 2002, in partnership with the United Way of Greater Toronto, the City of Toronto and the Government of Canada and other sponsors, including Hydro One and Toronto Hydro. The Toronto initiative, which includes both a 211 telephone service and a web site, could provide a model for other municipalities to follow. To date, Edmonton, Calgary, Vancouver, Windsor and Winnipeg are also exploring the possibilities of 211 service.

Meeting Canadians' needs also includes meeting the needs of those who have disabilities. In the late 1980s, the Commission began to encourage, and then to expect, Canadian broadcasters to provide Canadians who are hearing impaired with closed captioning. In 1987, when granting CBC its licence renewal, the CRTC set its expectations for closed captioning at 15 hours per week. By 1995, large English-Canadian broadcasters were expected to provide closed captioning for 90 percent of all programming and for 100 percent of local news; small and medium English-language broadcasters were encouraged to achieve similar levels. As of 2002, the 90/100 percent standard is applicable to all English-language broadcasters.

Due to technical challenges and a smaller market base, providing closed captioning in French is a greater challenge than it is in English. Accordingly, the Commission set the bar lower for French-language broadcasters while encouraging them to move toward English-language levels. Last year (2001), when renewing TVA's licence, the Commission set the standard for French-language broadcasters. TVA is now required to caption 100 percent of all news by September 2004 and 90 percent of all of its programming by 2007 (the end of its licence term).

In 1991, an estimated 5.5 million Canadians had some form of hearing disability.¹² Greater levels of closed captioning are providing the means for Canadians who are hearing impaired to take a more active role in their communities and to enjoy the wide variety of voices and choices available on the Canadian broadcasting system.

The CRTC's goal in supporting services such as 211, closed captioning and the other services listed below, is to make Canadian communities stronger, more vibrant and more inclusive.

¹¹ Bill Mah, "Support Network: developing non-emergency aid number," *Edmonton Journal*, 23 March 2002.

¹² A more recent count of the hearing impaired from the 2001 Census will be available from Statistics Canada in due course.

Other Supporting Achievements

- ✓ In August 2001, a CRTC order made it mandatory for Canadian telecommunications carriers to provide essential information in alternative formats for persons who are visually impaired. In March 2002, CRTC decision 2002-13 <http://www.crtc.gc.ca/archive/ENG/Decisions/2002/dt2002-13.htm> established a condition of service that requires carriers to ensure that long distance resellers also provide billing options in alternative formats on demand.
- ✓ Canada's incumbent local exchange carriers have varying policies with respect to the frequency with which they send itemized statements to customers. As part of the new price cap regime, the Commission expressed the preliminary view that the TELUS, MTS and SaskTel policies of issuing their customers itemized monthly statements should be extended to Bell Canada and Aliant Telecom.
- ✓ The Commission recently placed greater emphasis on improving television services for Canadians who are visually impaired. In 2001, the CRTC made it a condition of licence renewal that CTV and Global begin to provide descriptive video services (DVS) of a portion of their programming. The Commission also expects TVA to increase the number of hours of DVS it provides during peak periods from two hours per week in years one and two of their licence to four hours per week in year five and thereafter. To make this possible, the National Broadcast Reading Service, which provides Voiceprint, received funding from transfer benefits to pursue work in the descriptive video arena. Canadians are now beginning to benefit from the implementation of descriptive video.

Economic prosperity

The CRTC's third strategic objective means fostering a competitive Canadian communications industry. Over the past decade, the Commission's competitive frameworks have supported the advent of significant long distance competition,¹³ which has given Canadians the lowest long distance rates in North America.¹⁴ Since 1997, the Commission has turned its attention to fostering similar levels of competition in the local telephone market. In fact, fostering facilities-based competition was one of the objectives the Commission's price cap decision was designed to achieve. The CRTC has undertaken other supporting initiatives as well. This section details some CRTC policies and decisions that have facilitated economic results for Canadians.

¹³ OECD. *Communications Outlook 2001*. OECD, 2001.

¹⁴ The Yankee Group. *Canadian Consumer Communications Costs: Talk is (Still) Cheap!* The Yankee Group, 2001.

Strategic Objective	Dedicated Resources	
Competitive Canadian communications industry	\$11.9 million	113.4 FTEs

Local telecommunications competition

The first price cap regime was established by CRTC Decision 97-9 (which can be found at <http://www.crtc.gc.ca/archive/eng/Decisions/1997/DT97-9.htm>). That regime was designed to:

- ✓ make high-quality, reliable and affordable services available to both urban and rural area customers;
- ✓ foster competition in the Canadian telecommunications industry;
- ✓ provide incumbents with incentives to increase efficiencies and to be more innovative and with a reasonable opportunity to earn a fair return for their utility segments; and
- ✓ implement a price cap regime that was simple and straightforward and that would reduce the regulatory burden to the greatest extent possible.

In its decision, the Commission indicated that it would conduct a review of the initial regime in the fourth year of the price cap period to determine if and how pricing levels should be altered under the next regime.

When it was first conceived, the price cap review was primarily intended to set pricing rules for certain non-forborne services. In July of 2000, the Commission requested comments on the scope of the upcoming review of the price cap regime, indicating that it would consider, among other things:

- a) whether a price cap regime would permit sustainable competition to evolve;
- b) criteria to measure the success of the current regime; and
- c) issues that should be considered in the review.

Following its initial consultations, the Commission issued Public Notice CRTC 2001-37 indicating that it would consider whether price cap regulation continued to represent an appropriate basis of regulation to balance the interests of three main stakeholder groups – consumers, ILECs and competitors – and sought proposals on elements that should be included in the new regime. The Public Notice led to public proceedings in which eight different telephone companies and 53 individuals, municipalities, provincial governments, corporations and other organizations registered as interested parties. The CRTC and ILECs also received 1,935 letters and e-mails on a number of subjects, including the companies' proposed service improvement plans. However, the dominant theme of the correspondence was Canadians' objection to the companies' proposed rate increases.

The previous section on social prosperity discusses how Canadians will benefit from the price cap decision; this section discusses the decision as it pertains to ILECs and competitors.

“Striking the right balance between producer and consumer and between incumbent and competitor is never easy, but it is an objective the regulator must aim to achieve in the best way possible.”¹⁵

David Colville
Vice-Chair, Telecommunications

The Commission’s objectives in reaching the new price cap decision (which is available at <http://www.crtc.gc.ca/archive/ENG/Decisions/2002/dt2002-34.htm>) were to:

- ✓ make high-quality, reliable and affordable telephone service accessible to both urban and rural customers;
- ✓ balance the interests of the three main stakeholder groups in the telecommunications markets (customers, ILECs and competitors);
- ✓ foster facilities-based competition in Canadian telecommunications markets;
- ✓ provide incentives to the incumbent telephone companies to increase efficiencies and be more innovative; and
- ✓ adopt regulatory approaches that impose the minimum regulatory burden compatible with achievement of the previous four objectives.

To further these objectives, in May 2002 the Commission adopted a price regulation regime that differs from the initial regime in certain important respects. The new price regulation regime includes a greater number of service baskets and groups (eight in total). This change permits the Commission to structure its pricing constraints more precisely to achieve economic objectives.

The Commission also refined its regulatory approach to a number of ILEC services (Competitor Services) that competitors require to provide their own services, but find difficult to self-supply (or obtain from non-ILECs). The Commission identified two categories within Competitor Services and assigned each Competitor Service to one of the two categories. The first category comprises ILEC services that are in the nature of an essential service. The pricing of these services was revised and the mark-up over Phase II costs was generally reduced to 15 percent. Pricing constraints were applied to this category of Competitor Services to ensure that competitors have access to relevant services at rates that will foster the development of facilities-based competition. In

¹⁵ Decima Publishing, *Network Letter*, Volume 22, Issue 12, 18 June 2002.

addition, the Commission has required that ILECs introduce a Competitor Digital Network Access service. The Commission anticipates that this new service will make it easier for competitors to obtain access to customers, particularly in densely populated urban areas. The second category of Competitor Services comprises services that, while developed by ILECs for use by competitors, are not in the nature of essential services; rates for these services will continue to be approved on a case-by-case basis.

As it has done for customers, the Commission also took steps to ensure that competitors receive quality service from ILECs. The Commission established an interim quality-of-service rate adjustment regime for competitors for cases in which ILECs fail to meet the Commission's mandated quality-of-service indicators. The CRTC initiated a proceeding in September 2002 to finalize the quality-of-service rate adjustment regime.

The CRTC is very conscious of the administrative burden that regulators can impose on regulated carriers. In its price cap decision, the Commission reduced the regulatory burden on the ILECs by eliminating the requirement to file Phase III/Split Rate Base reports and the intercorporate transaction report. The CRTC's decision to eliminate both reports should free up resources for other operational purposes.

Fair rates and improved access to services for competitors, quality of service and reduction of the administrative burden on ILECs are only the highlights of a lengthy and complex decision that will have a profound impact on Canada's telecommunications industry for the next several years. To read the full decision, please see <http://www.crtc.gc.ca/archive/ENG/Decisions/2002/dt2002-34.htm>.

In March 2001, the Commission initiated a proceeding to develop and implement a price regulation regime for Télébec and TELUS Québec. Concurrently, the CRTC undertook a financial review of both companies to set just and reasonable rates to coincide with implementation of price regulation. The Commission released a decision in July 2002 in which it adopted a price regulation regime for Télébec and TELUS Québec similar to the one set out in the May 2002 price cap decision.¹⁶

It is readily apparent that one of the CRTC's major challenges has been, and remains, creation of sustainable competition in local telephone service. To date, results have lagged behind expectations, particularly when compared to the growth in long distance competition. The Commission firmly believes that Canada's sound economic base and the potential of new technologies will make a difference and that local competition will become a reality.

¹⁶ At the time of writing, the Commission had not released the Télébec and TELUS Québec decision. The CRTC's 2003 *Departmental Performance Report* will outline the benefits of this decision.

State of the industry

To determine how competitive the Canadian communications industry actually is, the CRTC monitors both the broadcasting and telecommunications industries and produces annual reports on each. In addition to providing Canadians with information on two very important drivers of the Canadian economy, these reports provide Canadians with objective means to assess the CRTC's performance vis à vis the success of its policies and regulatory initiatives.

The *Broadcasting Policy Monitoring Report* (the *Monitoring Report*) provides Canadians with data on, and analysis of, a number of performance indicators the Commission uses in its ongoing assessment of the impact of broadcasting regulations, policies and decisions (the 2000, 2001 and the soon to be published 2002 report can be found on the CRTC's web site at <http://www.crtc.gc.ca/eng/publications/reports.htm>). Each year, the Commission updates the *Monitoring Report* with the most current data available on competitive licensing, Canadian Talent Development, ethnic radio and television, scheduling and viewing of Canadian programming, transfer benefits and the financial performance of radio, television and broadcasting distribution undertakings (BDUs) along with indicators for new policies and decisions. A portion of data the Commission uses to support the accomplishments conveyed in the broadcasting portions of its annual *Departmental Performance Report* is collected and analyzed for the purposes of the *Monitoring Report*.

In September 2001, the CRTC published its first *Report to the Governor in Council: Status of Competition in Canadian Telecommunications Markets and Deployment/Accessibility of Advanced Telecommunications Infrastructure and Services* (the *Report on Competition*) in compliance with Order in Council P.C. 2000-1053. The Commission will continue to monitor and report annually on the state of competition in telecommunications (the 2001 report and the soon-to-be published 2002 report are available on the CRTC web site at <http://www.crtc.gc.ca/eng/publications/reports.htm>). The 2001 *Report on Competition* offers information, facts and data on the telecommunications industry, including:

- ✓ an overview of the Canadian telecommunications industry and its regulation;
- ✓ general data on players in the Canadian telecommunications industry;
- ✓ information on the status of competition in telecommunications in Canada, by market;
- ✓ a description of the impact of competition on customers; and
- ✓ an overview of the deployment of broadband infrastructure across Canada.

Canadians are invited to read the report on the CRTC web site and to determine for themselves how successful the Commission has been in facilitating a competitive Canadian telecommunications industry.

The price cap review and decision is not the only way the CRTC attempts to foster sustainable local competition. Other activities and decisions that contribute to the realization of sustainable local competition are described below.

Other Supporting Achievements

- ✓ The CRTC Industry Steering Committee (CISC) has been, and continues to be, effective in resolving competitive disputes over issues such as competitive pay-phones, co-location and inbuilding wire. For additional details on co-location, please see <http://www.crtc.gc.ca/PartVII/Eng/8621/C12-01.htm>. For additional details on inbuilding wire, go to http://www.crtc.gc.ca/ENG/Proc_rep/TELECOM/1999/8644/E17-01.htm.
- ✓ In Decision CRTC 2001-238 (<http://www.crtc.gc.ca/archive/ENG/Decisions/2001/DT2001-238.htm>) the Commission revised the rates competitors pay for the use of ILEC's unbundled loops. CRTC staff estimates that this decision will save competitors \$12 million annually.
- ✓ In changing the basis for the contribution regime to 4.5 percent of revenues, the CRTC saved competitors approximately \$160 million and by further reducing the charge to 1.4 percent of revenues, the CRTC provided them with an additional annual saving of approximately \$30 million.
- ✓ The Commission estimates that competitors' savings from other recent CRTC decisions, including the price cap, amount to approximately \$150 million annually.

Equity and fairness

The CRTC strives to ensure that its regulatory decisions are equitable and fair and that its processes are efficient, transparent and effective. The CRTC has taken many steps to re-engineer its processes and to set and meet rigorous service standards for itself. These initiatives are further enhanced by making as much information as possible, including applications and reporting forms, available on its new and improved web site (<http://www.crtc.gc.ca/>). The final chapter of this performance report demonstrates how Canadian citizens and industry have benefited, and will continue to benefit, from the Commissions' progress toward its fourth strategic objective of equity and fairness.

Strategic Objective	Dedicated Resources	
Commission processes that are fair, credible and effective.	\$6.7 million	65.3 FTEs

CRTC initiatives

The Commission recognizes that some of its policies and regulations may impose a significant regulatory burden on small businesses. The CRTC is itself a small entity within the federal government and, at times, it too feels the burden of central agencies' administrative demands. The CRTC recognized such a problem in its work with the 39 small incumbent telephone companies that serve less than 2 percent of the Canadian population. In its decision CRTC 2001-756 (which can be accessed at <http://www.crtc.gc.ca/archive/ENG/Decisions/2001/dt2001-756.htm>), the Commission determined that those small telephone companies would be regulated under a framework that focuses on prices, rather than on earnings, commencing 1 January 2002. This new framework also allows annual price increases based on inflation and incorporates the new contribution mechanism. To further reduce the regulatory burden, the Commission now permits those small telephone companies to use a proxy approach to determine their subsidy requirements, thereby eliminating the need to perform detailed costing studies.

Another avenue the Commission is pursuing to reduce the regulatory burden is the application process. Each year, the Commission considers approximately 125 to 150 applications for radio licence renewal. Eighty percent of those renewals raise no concerns for either intervenors or the Commission. Thus, the CRTC decided to adopt a new, short, licence renewal application for AM and FM radio licensees whose performance in their past licence term has raised no concern and who wish to renew their licences under the same terms and conditions as their current licence. This decision is intended to reduce the regulatory burden on the radio stations while maintaining the integrity of the regulatory process. The Commission will assess the effectiveness of this measure after the 2003 round of radio licence renewals has been completed.

Since the Commission expects the industries it regulates to meet specific quality-of-service standards, it is only fair that the Commission also set and meet quality-of-service standards for itself. Effective 1 April 2002, the Telecommunications Branch of the CRTC implemented a series of service standards for processing applications (please see http://www.crtc.gc.ca/eng/publications/reports/st2002_t.htm). The Telecommunications Branch will post quarterly and annual reports on its progress in meeting those standards on the CRTC web site (<http://www.crtc.gc.ca/>). The Broadcasting Branch's annual report on processing broadcasting applications for the 2001-2002 fiscal year can be found at <http://www.crtc.gc.ca/ENG/publications/reports/standards2001.htm>.

The CRTC's public proceedings afford Canadians the opportunity to participate in regulatory processes that affect or simply interest them. In the last year, the Commission

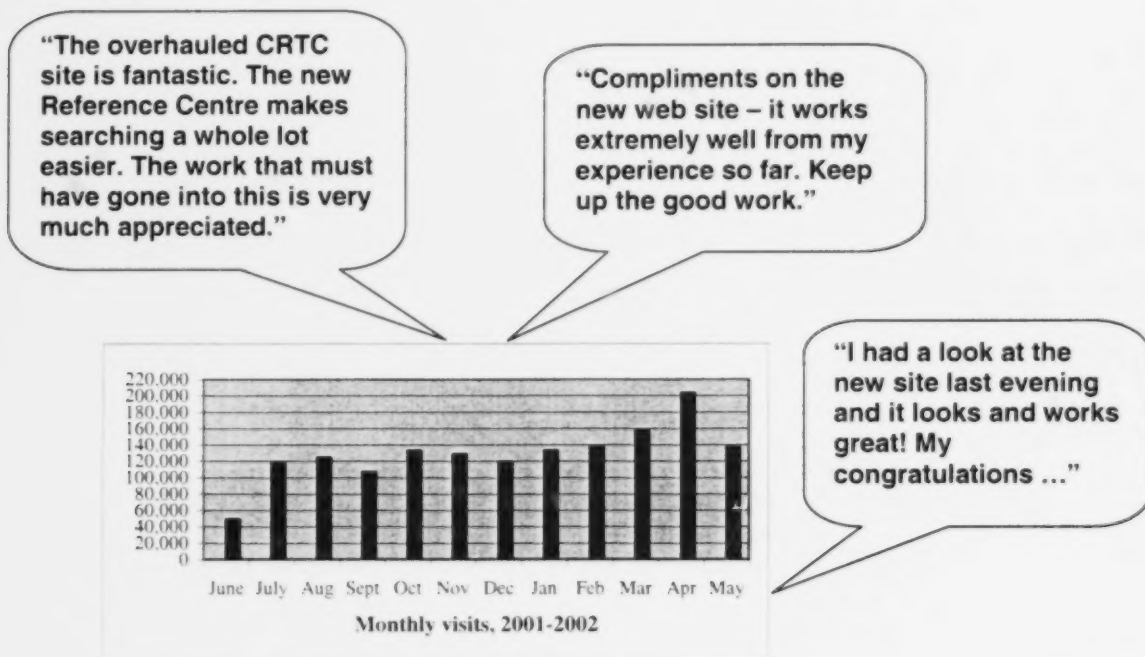
held a number of public hearings on new broadcasting licences and the price cap regime. As the price cap hearings approached, Canadians in Atlantic Canada affected by the Aliant Telecom price cap submission requested that the Commission hold its hearing in the Atlantic Provinces instead of near its headquarters building in Gatineau, Québec. While it was not possible to change the venue of the hearing, the Commission took a series of steps to accommodate those who wished to participate in the hearing without travelling. For example, eight individuals appeared at the hearing as designated representatives, ten individuals participated via CRTC-sponsored conference calls and 388 (representing 1,847 signatures) wrote or e-mailed either the CRTC or Aliant itself to protest the proposed rate increase. The Commission duly considered all of their submissions.

Government driven initiatives

On 25 March 2002, the CRTC launched its new and improved web site (<http://www.crtc.gc.ca/>). The Commission's site now complies with the Government of Canada's 'common look and feel' guidelines, and has a number of significant improvements that clients have told the Commission they appreciate (see Chart 2.3 for examples of the comments):

- ✓ the Telecommunications Branch's monitoring survey assists companies in providing information for the *Report on Competition* (<http://www.crtc.gc.ca/PartVII/eng/monitor/index.htm>);
- ✓ a rich reference centre contains more information;
- ✓ a larger and improved search function with metatags facilitates searching the web site;
- ✓ interactive forms for application processes as well as complaints make Canadians' interactions with the Commission faster and easier;
- ✓ broadcasting forms in HTML (an ongoing project) are easier to use;
- ✓ consolidation of all industry information under one button: 'Industries at a Glance' provides easier access to a wealth of information;
- ✓ quicker access to 'Headlines' (formerly 'What's New?');
- ✓ consumer information sheets provide Canadians with easy to access descriptions of both current and ongoing issues; and
- ✓ a 'Canadian Content' button provides information and also welcomes comments.

Chart 2.3: Monthly Visits to the CRTC Web Site, 2001-2002



One of the most frequently used features of the Commission's web site is the 'Complaints and Inquiries' button.¹⁷ The Commission receives thousands of complaints and requests for information annually, which are handled by Client Services.¹⁸ In addition to responding to calls, letters and e-mails, this group is also in the process of devising a methodology to test the effectiveness of their service to the Commission's clients under the Service Improvement Initiative. To implement its client satisfaction survey, the CRTC will go directly to Canadians who have contacted the Commission in the six months prior to the survey. Bearing in mind that, in the last few years, the Commission's clients have expressed their displeasure at receiving unsolicited telephone calls, Client Services is building a database of clients who wish to be contacted about the service they received. During this time, Client Services will also be designing the survey strategy and survey instrument. The Commission expects to be able to report on its initial client satisfaction results in the 2003 *Departmental Performance Report*.

In the autumn of 2001, the Government of Canada began a dialogue with members of the Public Service on the subject of values and ethics. The Commission embraces the importance of values and ethics in all of the work it does. As a part of its work on this subject, the Commission has completed a series of Information Protection Sensitization

¹⁷ Canadians may also access the CRTC's toll-free line at 1-877-249-2782 to raise issues within the Commission's jurisdiction.

¹⁸ For example, in 2001 the CRTC received and responded to 59,501 complaints.

Sessions. These sessions were designed to provide staff with a greater awareness of how individuals might attempt to extract information that should be protected and how to protect the Commission and its clients from the inadvertent release of sensitive information. The CRTC's staff was enthusiastic and participated vigorously in the sessions. Results achieved included:

- ✓ a greater awareness of how people try to gather information for their own benefit (such as early knowledge of a decision for financial gain) and of measures staff can take to prevent premature disclosure of protected information;
- ✓ a greater awareness of what can be released and, therefore, release of more non-confidential information to create a better informed public; and
- ✓ a greater appreciation for the confidentiality of information so that industry can be assured that its information is, and will continue to be, kept confidential.

The sessions included recently appointed staff. In keeping with the Government's Public Service Revitalization initiative, the CRTC held two national recruitment campaigns over the past year to add several telecommunications analysts and legal advisors to the Commission's ranks. Both competitions reached out to candidates in both official languages and welcomed candidates from groups designated under Employment Equity. The individuals who ultimately joined the Commission will help to preserve and promote the integrity and fairness of the Commission's processes and decisions.

The Commission sets high standards for itself and its dedicated, professional staff strives to meet those standards in every respect. The initiatives described above are only some of the ways in which the CRTC accomplishes its strategic objective of equity and fairness. Others are described below.

Other Supporting Achievements and Forthcoming Initiatives
✓ In its price cap decision, the Commission pledged to hold a Phase II costing consultation to review the methodologies used to determine the pricing levels of ILEC's services and the subsidy for basic local residential services in high-cost serving areas (HCSAs). This consultation is intended to increase the reliability and transparency of the costing process to benefit all stakeholders. ✓ In 2000, the Commission began broadcasting oral hearings via its Internet site. A total of 635 visitors logged in to listen to the price cap hearing. ✓ The CRTC and the Department of Canadian Heritage have now completed one year of sharing the services of a combined Pay and Benefits office.



ANNEXES



Annex A: Financial Information & Summary Tables

Crosswalk Table

In its 2000 Planning, Reporting and Accountability Structure (PRAS), the CRTC adopted one business line, Regulation of Communication in the Public Interest. The crosswalk table below illustrates the change; the remaining financial tables, where appropriate, report on only one business line.

Business Lines	Business Line
Canada's Voices	Regulation of Communication in the Public Interest
Planned Spending	
Total Authorities	
2000-2001 Actuals	Planned Spending
	Total Authorities
Choices for Canadians	2001-2002 Actuals
Planned Spending	
Total Authorities	
2000-2001 Actuals	



Regulation of Communication in the Public Interest	
Planned Spending	\$39.0 million
Total Authorities	\$41.9 million
2001-2002 Actuals	\$41.6 million

Financial Summary Tables

Table 1: Summary of Voted Appropriations

Table 2: Comparison of Total Planned to Actual Spending

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending versus Actual Spending

Table 4: Crosswalk between Strategic Outcomes and Business Lines

Table 5: Revenue by Business Line

Table 6: Contingent Liabilities

Table 1: Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority – 2001-2002 (\$ millions)				
Vote		2001-2002		
		Planned Spending	Total Authorities	Actual
	Canadian Radio- television and Telecommunications Commission			
50	Program expenditures	3.5	5.8	5.5
(5)	Contribution to employee benefit plans	4.9	5.1	5.1
	Total CRTC	8.4	10.9	10.6

Table 1 provides information regarding that portion of the Commission's budget that is funded through appropriations. The total of \$10.6 million includes \$5.1 million in costs related to Employee Benefit Plans and \$5.5 million in program expenditures (\$3.5 million in temporary funding that is not recoverable from CRTC fee payers and \$2.3 million related to approved salary increases as well as maternity and severance payments).

Table 2: Comparison of Total Planned to Actual Spending

The total cost of the CRTC is funded by a combination of appropriations and responsible revenue recovered from the broadcasting and telecommunications industries. (For more information on the CRTC's cost recovery methodology, please see *Explanation of Revenue*, which follows Table 6). The CRTC's total authorities, or its approved Treasury Board funding level, for 2001-2002 totalled \$41.9 million. The Commission's actual expenditures for the year totalled \$41.6 million.

Comparison of Total Planned to Actual Spending (\$ millions)							
Business Line	FTEs	Operating	Capital	Grants & Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Responsible Revenue	Total Net Expenditures
Regulation of Communication in the Public Interest	420	39.0	-	-	39.0	30.6	8.4
(Total Authorities)	420	41.9	-	-	41.9	31.0	10.9
(Actuals)	407	41.6	-	-	41.6	31.0	10.6
Total (Planned)	420	34.0	-	-	34.0	30.6	8.4
(Total Authorities)	420	41.9	-	-	41.9	31.0	10.9
(Actuals)	407	41.6	-	-	41.6	31.0	10.6
Other Revenue and Expenditures							
Non-Responsible Revenue							(94.3)
(Total Authorities)							(98.6)
(Actuals)							(98.6)
Cost of Services Provided By Other Departments							14.3
(Total Authorities)							14.2
(Actuals)							14.2
Net Cost of Program*							(71.6)
(Total Authorities)							(73.5)
(Actuals)							(73.8)

* Brackets indicate that the revenue received exceeds the gross costs of the program.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned versus Actual Spending by Business Line

Historical Comparison of Total Planned versus Actual Spending by Business Line (\$ millions)*					
Business Lines	Actual 1999- 2000	Actual 2000- 2001	2001-2002		
			Planned Spending	Total Authorities	Actual
Formerly					
Voices	20.1	20.9			
Choices	17.5	18.6			
Now					
Regulation of Communication in the Public Interest	-	-	39.0	41.9	41.6
Total	37.6	39.5	39.0	41.9	41.6

* For the difference between the CRTC's actual and planned spending, please see the explanatory note for Table 2.

Table 4: Crosswalk between Strategic Outcomes and Business Line

Table 4 provides a summary of the amounts expended on each of the Commission's four strategic objectives for FY2001-2002. The amount expended and the number of full time equivalents (FTEs) employed in pursuit of each strategic objective are located in Section II of this report.

Crosswalk between Strategic Outcomes and Business Line (\$millions)					
Business Line	Strategic Outcomes				Total
	Cultural Prosperity	Social Prosperity	Economic Prosperity	Equity and Fairness	
Regulation of Communication in the Public Interest	12.8	10.2	11.9	6.7	41.6

Table 5: Revenue by Business Line

Revenue by Business Line (\$ millions)¹⁹					
Responsible Revenue					
	Actual 1999- 2000	Actual 2000- 2001	2001-2002		
Business Line			Planned Revenue	Total Authorities	Actual
Canada's Voices*	16.3	16.6	-	-	-
Choices for Canadians**	13.0	13.5	-	-	-
Regulation of Communication in the Public Interest	-	-	30.6	31.0	31.0
Total Responsible Revenue	29.3	30.1	30.6	31.0	31.0
Non-Responsible Revenue					
	Actual 1998- 1999	Actual 1999- 2000	2001-2002		
Business Line			Planned Revenue	Total Authorities	Actual
Canada's Voices*	80.4	88.2	-	-	-
Choices for Canadians**	4.6	4.1	-	-	-
Regulation of Communication in the Public Interest	-	-	94.3	98.6	98.6
Total Non-Responsible Revenue	85.0	92.3	94.3	98.6	98.6
Total Revenue	114.3	122.4	124.9	129.6	129.6
* Broadcasting licence fees. ** Telecommunications fees.					

Table 6: Contingent Liabilities

Contingent Liabilities (\$ millions)			
	March 31, 2000	March 31, 2001	Current as of March 31, 2002
Litigations	0	0	0
Total	0	0	0*
* Note: In the Public Accounts for the period ending March 31, 2002 a contingent liability totalling \$60,000 was identified.			

¹⁹ For further details regarding the CRTC's revenue, please see *Explanation of Revenues*, which follows.

Explanation of Revenue

The CRTC collects fees under the authority of the *Broadcasting Act* and *Telecommunications Act* and the regulations made pursuant to these Acts, namely the *Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997* and the *Telecommunications Fee Regulations, 1995*. For fiscal year 2001-2002:

- ✓ CRTC Part I broadcasting licence fees were \$22.5 million (\$17.1 million respondable²⁰ and \$5.4 million non-respondable²¹ revenue); and
- ✓ CRTC telecommunications fees were \$19.1 million (\$13.9 million respondable and \$5.2 million non-respondable revenue).

Broadcasting Licence Fees

Section 11 of the *Broadcasting Act* empowers the Commission to make regulations respecting licence fees. These regulations apply to all licensees other than those classes of undertakings specifically exempted under section 2 of the fee regulations. Every licensee subject to the regulations is required to pay a Part I and a Part II licence fee to the Commission annually. For 2001-2002, the CRTC collected a total of \$110.5 million from broadcasting undertakings (\$22.5 million in Part I fees and \$88.0 million in Part II fees).

The Part I fee is based on the broadcasting regulatory costs incurred each year by the Commission and other federal departments or agencies, excluding spectrum management costs, and is equal to the aggregate of:

- ✓ the costs of the Commission's broadcasting activity;
- ✓ the share of the costs of the Commission's administrative activities that is attributable to its broadcasting activity; and
- ✓ the other costs included in the net cost of the Commission's program attributable to its broadcasting activities, excluding the costs of regulating the broadcasting spectrum.

The estimated total broadcasting regulatory costs of the Commission are set out in the Commission's Expenditure Plan published in Part III of the Estimates of the Government of Canada (i.e. Part III Report on Plans and Priorities). There is an annual adjustment amount to the Part I fee to adjust estimated costs to actual expenditures. Any excess fees or shortfalls are credited or charged to the licensee in a following year's invoice.

The Part II fee is calculated at 1.365% of a licensee's gross revenue derived from broadcasting activities in excess of an applicable exemption limit. The CRTC collects the Part II fees on behalf of the government, with all revenues collected being deposited to

²⁰ The CRTC retains respondable revenue to fund its operating budget.

²¹ Non-respondable revenue represents the costs incurred by other federal government departments for services (excluding Industry Canada spectrum management) rendered without charge to the CRTC as well as the statutory costs of employee benefit plans. It also includes the adjustment to actual costs for the previous year. These revenues are credited to the Consolidated Revenue Fund.

the Government of Canada's Consolidated Revenue Fund (CRF). Consistent with the policy objectives outlined in the government's *Cost Recovery and Charging Policy* (1997) and as explained in the 1999 roundtable consultation with broadcasting fee payers, the rationale for assessing this fee is three-fold:

- ✓ to earn a fair return for the Canadian public for access to, or exploitation of, a publicly owned or controlled resource (i.e. broadcasters use of the broadcasting spectrum);
- ✓ to recover Industry Canada costs associated with the management of the broadcasting spectrum; and
- ✓ to represent the privilege of holding a broadcasting licence for commercial benefit.

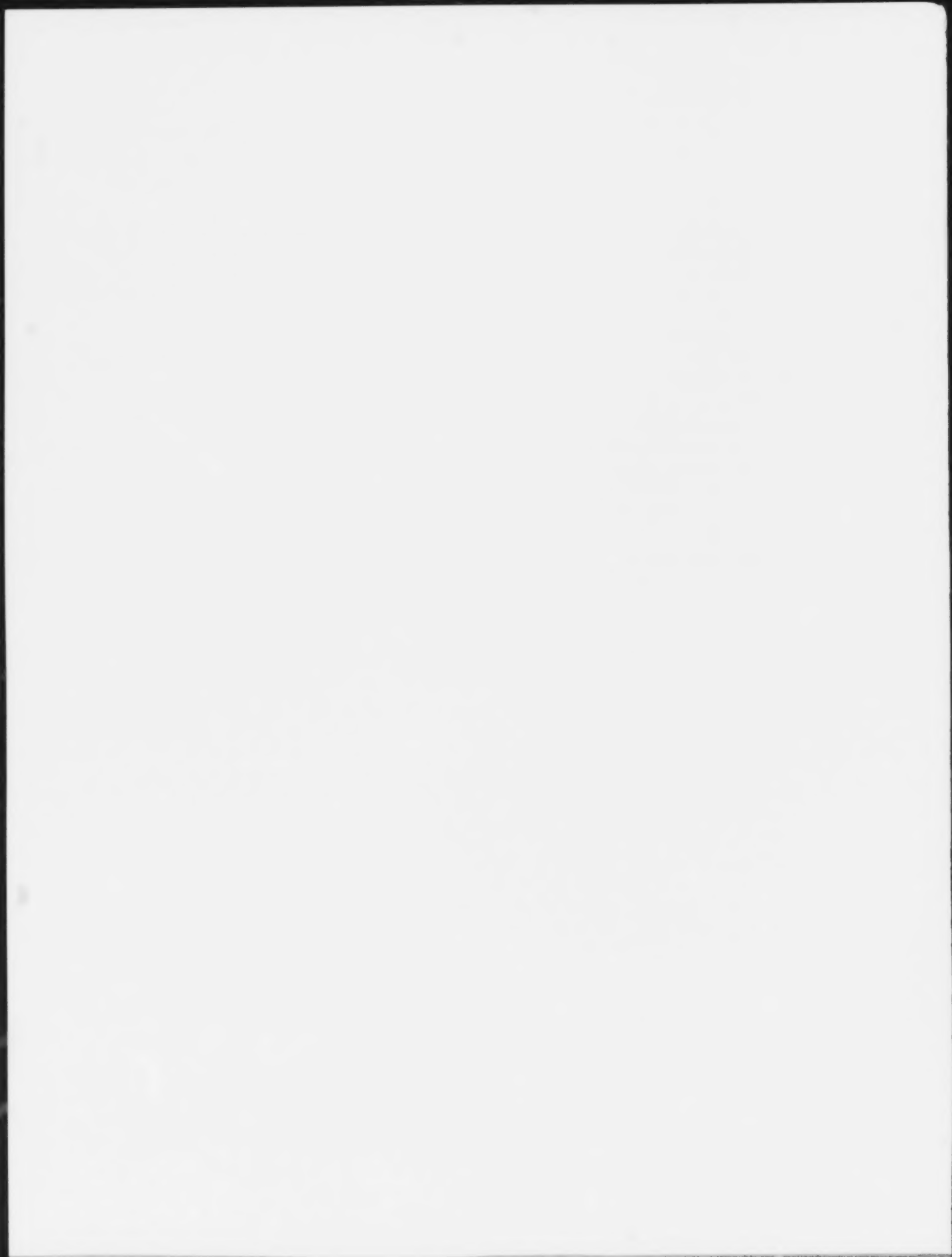
Telecommunications Fees

Section 68 of the *Telecommunications Act* sets out the authority for collecting telecommunications fees from carriers that the Commission regulates. Each company that files tariffs must pay fees based on its operating revenue, as a percentage of the revenue of all the carriers that file tariffs. For 2001-2002, the CRTC collected \$19.1 million in telecommunications fees.

The annual fees the CRTC collects is equal to the aggregate of:

- ✓ the cost of the Commission's telecommunications activity;
- ✓ the share of the costs of the administrative activities that is attributable to its telecommunications activity; and
- ✓ the other costs included in the net cost of the Commission's program attributable to its telecommunications activity.

The estimated total telecommunications regulatory costs of the Commission are set out in the Commission's Expenditure Plan published in Part III of the Estimates of the Government of Canada (i.e., Part III Report on Plans and Priorities). There is an annual adjustment amount to the telecommunications fees to adjust estimated costs to actual expenditures. Any excess fees or shortfalls are credited or charged to the carriers in a following year's invoice.



Annex B: CRTC Members and Offices

CRTC Members

Chairperson	<i>Charles M. Dalfen</i>	(819) 997-3430
Vice-Chairperson, Broadcasting	<i>Andrée P. Wylie</i>	(819) 997-8766
Vice-Chairman,	<i>David Colville*</i>	(819) 997-8766
Telecommunications	(Atlantic)	(902) 426-7997
Commissioner	<i>Andrew Cardozo</i>	(819) 997-4330
Commissioner	<i>David McKendry</i>	(819) 997-4813
Commissioner	<i>Joan Pennefather</i>	(819) 953-7882
Commissioner	<i>Jean-Marc Demers</i>	(819) 997-4206
Commissioner	<i>Stuart Langford</i>	(819) 953-2935
Commissioner	<i>Barbara Cram*</i>	(819) 997-4485
	(Manitoba/Saskatchewan)	(204) 983-6306
Commissioner	<i>Andrée Noël*</i>	(819) 997-3831
	(Quebec)	(514) 496-2370
Commissioner	<i>Ronald D. Williams*</i>	(819) 953-0435
	(Alberta/Northwest Territories)	(780) 455-6390
Commissioner	<i>Cindy Grauer*</i>	(819) 997-9411
	(B.C./Yukon)	(604) 666-2914

* These commissioners also have regional responsibilities.

Client Services - Central Office

Toll-free	1-877-249-2782
Client Services	(819) 997-0313
Public Examination Room	(819) 997-2429/994-0863
Access to Information & Privacy	(819) 994-5366
Library	(819) 997-4484
TDD	(819) 994-0423

Fax Numbers

General	(819) 994-0218
Communications	(819) 997-4245
Finance and Corporate Services	(819) 953-5107
General Counsel	(819) 953-0589
Human Resources Information	(819) 997-2219

Electronic Access

Internet: <http://www.crtc.gc.ca/>

E-mail: info@crtc.gc.ca

Our Offices

CENTRAL OFFICE

Les Terrasses de la Chaudière
Central Building
1 Promenade du Portage
Hull, Quebec
J8X 4B1

MAILING ADDRESS

CRTC
Ottawa, Ontario
K1A 0N2

IN NOVA SCOTIA

Metropolitan Place
99 Wyse Road
Suite 1410
Dartmouth, Nova Scotia
B3A 4S5
Tel: (902) 426-7997
Fax: (902) 426-2721
TDD: (902) 426-6997

IN SASKATCHEWAN

Cornwall Professional Bldg.
2125 11th Avenue
Suite 103
Regina, Saskatchewan
S4P 3X3
Tel: (306) 780-3422

IN QUEBEC

405 de Maisonneuve
Montréal, Quebec
H2L 4J5
Tel: (514) 283-6607
Fax: (514) 283-3689
TDD: (514) 283-8316

IN ALBERTA

Scotia Place
Tower 2 (Esso)
10060 Jasper Avenue North West
Edmonton, Alberta
T5J 3N4
Tel: (780) 495-3224

IN ONTARIO

55 St. Clair Avenue East
Suite 624
Toronto, Ontario
M4T 1M4
Tel: (416) 952-9096

IN BRITISH COLUMBIA

580 Hornby Street
Suite 530
Vancouver, B.C.
V6C 3B6
Tel: (604) 666-2111
Fax: (604) 666-8322
TDD: (604) 666-0778

IN MANITOBA

275 Portage Avenue
Suite 1810
Winnipeg, Manitoba
R3B 2B3
Tel: (204) 983-6306
Fax: (204) 983-6317
TDD: (204) 983-8274

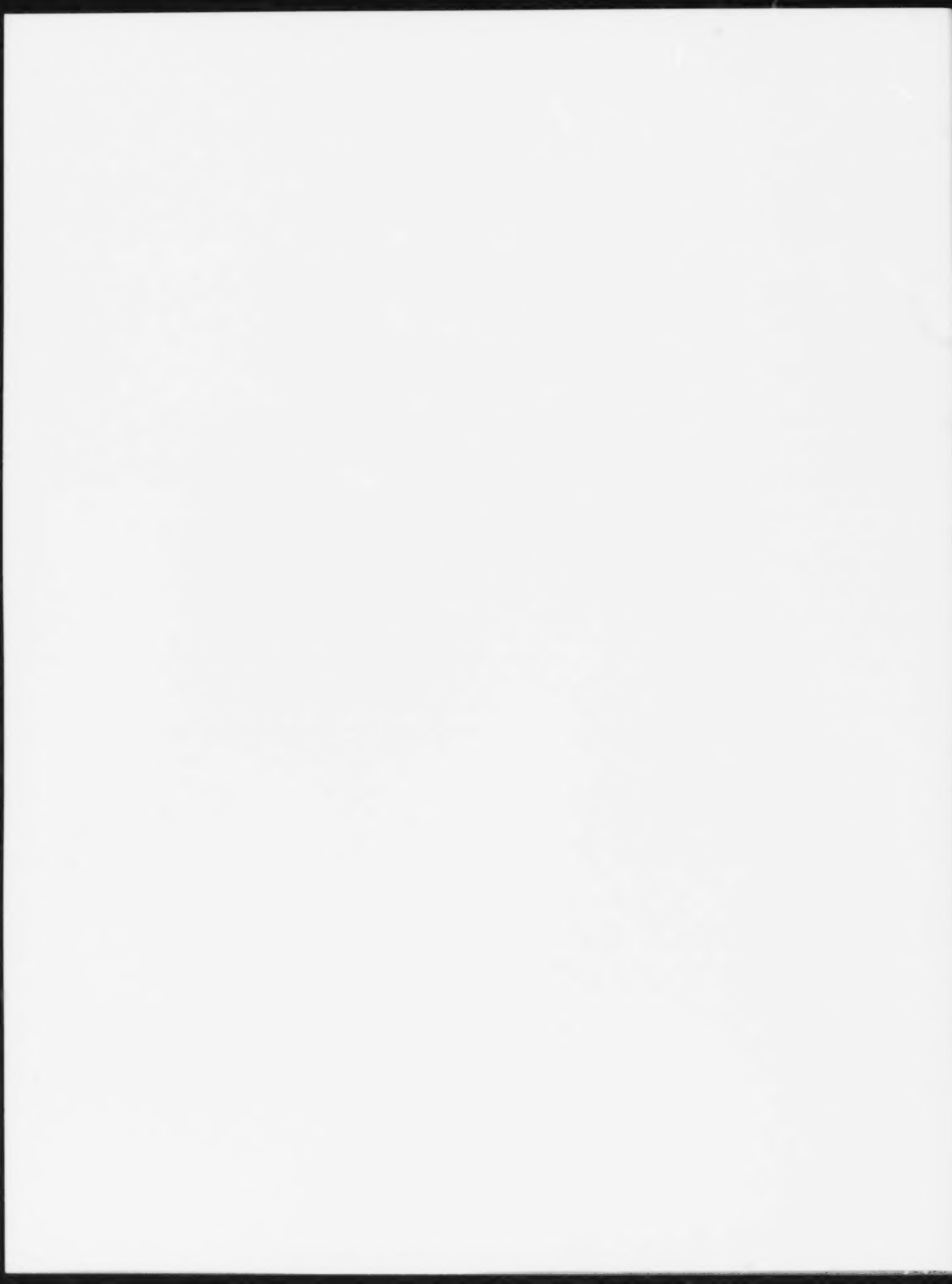
Annex C: Legislation Administered and Associated Regulations

Statutes

<i>Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Act</i>	R.S.C. 1985, c. C-22, as amended
<i>Broadcasting Act</i>	S.C. 1991, c. 11, as amended
<i>Telecommunications Act</i>	S.C. 1993, c. 38, as amended

Regulations and Rules of Procedure

CRTC Rules of Procedure
Broadcasting Information Regulations, 1993
Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997
Broadcasting Distribution Regulations
Pay Television Regulations, 1990
Radio Regulations, 1986
Specialty Service Regulations, 1990
Television Broadcasting Regulations, 1987
CRTC Tariff Regulations
CRTC Telecommunications Rules of Procedure
Telecommunications Fee Regulations, 1995
Canadian Telecommunications Common Carrier Ownership and Control Regulations



Index

A

- Aboriginal People's Television Network..... 21
- Aboriginal reality..... iii, 11, 13, 18, 21
- Aboriginal Voices Radio 21
- Aliant Telecom 22, 26, 33
- alternative formats iii, 26

B

- Bell Canada..... 22, 26
- Broadcasting Act* 5, 9, 11, 15, 20, 44, 49
- budget 40

C

- Canadian content *See* CanCon
- Canadian programming 3, 13, 16, 17, 30
- Canadian talent iii, 9, 15, 16
- Canadian Talent Development..... 16
- CanCon iii, 11, 15, 17, 18, 21
- closed captioning iii, 9, 25
- common look and feel 33
- community information and referral services .. iii, 23
- competition iii, 5, 9, 10, 14, 17, 22, 23, 26, 27, 28, 29, 30
- competitive frameworks 10, 26
- competitive licensing 17, 30
- contribution mechanism..... 22
- CRTC Mandate..... 9
- CTV 19, 26
- cultural diversity iii, iv, 3, 9, 11, 13, 15, 18, 19, 21
- cultural mosaic..... 11, 19
- cultural prosperity 13, 15

D

- descriptive video services 26

E

- economic prosperity..... 5, 23
- employment equity 35
- equity and fairness 13, 14, 31
- ethnic services..... 6, 20

F

- facilities-based competition..... iii, 26
- fee payers..... 40, 45
- fees..... 44, 45

- financial summary tables 40
- foreign ownership 11

G

- Global 19, 26

I

- Internet retransmission..... 21

L

- linguistic duality iii, 9, 13, 15, 19, 20, 21
- local competition 10, 29, 30
- local telephone services 23
- long distance competition 10, 29

M

- MTS 22, 26

P

- price cap..... iii, 5, 14, 22, 23, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35
- price regime 22
- price regulation regime 28, 29
- priority programming..... 17, 18

R

- radio 11, 14, 16, 17, 19, 20, 21, 30, 32
- recruitment..... 35

S

- SaskTel 22, 26
- service standards..... 31, 32
- social prosperity 13, 14, 21
- Standing Committee on Canadian Heritage..... 11

T

- tangible benefits..... 16, 21
- Télébec 29
- Telecommunications Act*..... 5, 9, 44, 45, 49
- telecommunications services 22
- television..... 1, iii, 5, 11, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 26, 30, 40, 49
- TELUS Québec..... 29
- TVA 19, 25, 26

V

- values and ethics 34



Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/32-2002

ISBN 0-660-62100-2



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

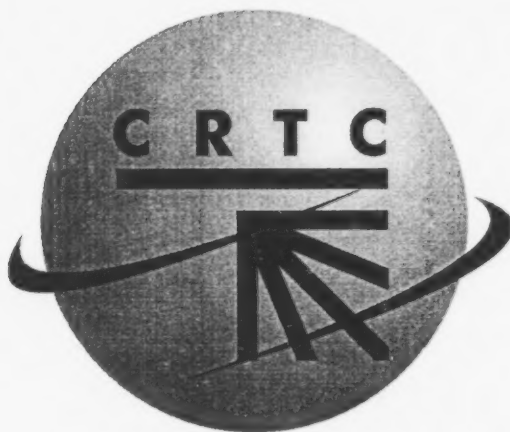
Les observations ou les questions peuvent être adressées à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes



Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le
31 mars 2002

Sheila Copps

Ministre du Patrimoine canadien

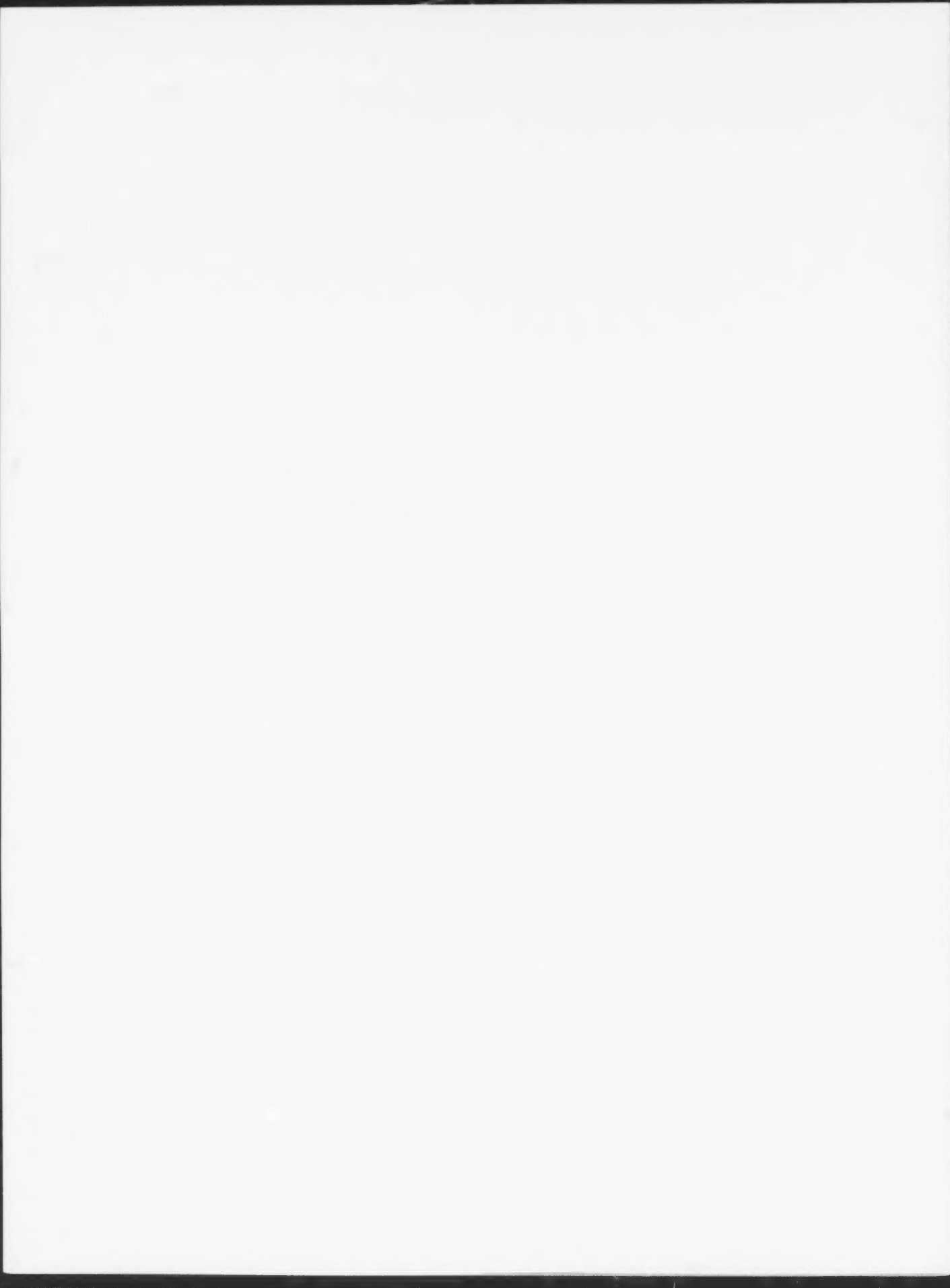
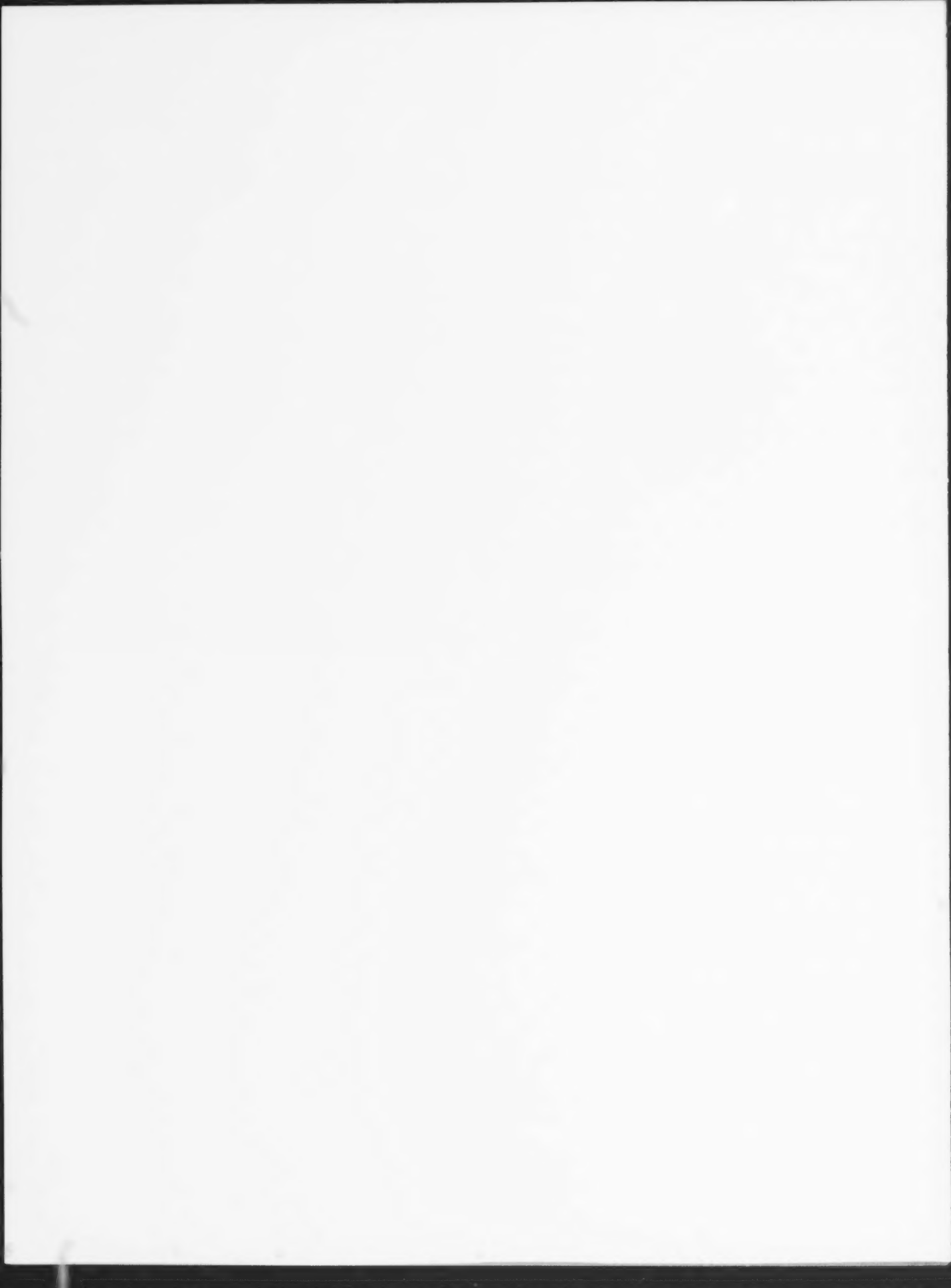


Table des matières

Sommaire exécutif	iii
SECTION I : MESSAGES	1
Message de la ministre	3
Message du président	5
SECTION II : CONTEXTE STRATÉGIQUE ET RENDEMENT DU CRTC	7
Mandat du CRTC	9
Contexte social et économique : les défis passés et présents	10
Résultats stratégiques	12
Réalisations	15
ANNEXES	39
Annexe A: Renseignements et tableaux financiers	41
Annexe B: Membres et bureaux du CRTC	49
Annexe C: Lois et règlements connexes	51
Index	53



Sommaire exécutif

- ✓ Les Canadiens tirent profit depuis longtemps de la réglementation du CRTC sur le contenu canadien qui, grâce à leur système de radiodiffusion, leur permet d'accéder à leurs artistes et aux histoires du peuple canadien. Les stations de radio et de télévision sont obligées de consacrer une partie de leur programmation quotidienne à de la musique et à des productions canadiennes. C'est grâce à de telles obligations que tous les citoyens du Canada peuvent profiter d'émissions reflétant notre dualité linguistique, notre diversité culturelle et la réalité autochtone; elles stimulent la demande de musique et de productions canadiennes sans compter qu'elles apportent de plus un soutien financier aux créateurs et aux artistes canadiens. Par ailleurs, il nous reste encore à mettre au point des outils de promotion novateurs pour augmenter le nombre des dramatiques canadiennes anglophones qui interpellent les Canadiens anglophones de la même façon que *Fortier* interpelle les Canadiens francophones.
- ✓ La technologie est la source de changements considérables dans l'industrie de la radiodiffusion. Actuellement, la transmission numérique représente l'avancée la plus marquée et le défi technologique le plus important. Pendant des décennies, les Canadiens ont reçu leurs signaux en direct, en mode analogique. Aujourd'hui, il est possible de recevoir ces signaux sous forme numérique. Pour assurer cette transition, comme il l'a fait pour la distribution par câble et par satellite numérique, le CRTC a publié une nouvelle politique sur la transmission numérique en direct et il a lancé un appel de demandes. Il incombe maintenant à l'industrie de la radiodiffusion de faire de cette possibilité une réalité.
- ✓ La concurrence sur le marché des télécommunications a permis aux Canadiens de bénéficier des tarifs téléphoniques interurbains les plus bas en Amérique du Nord. Les Canadiens s'attendent à ce que la concurrence se développe aussi dans le marché de la téléphonie locale. Cette concurrence n'a pas pris l'essor escompté, mais le CRTC a pris de nombreuses mesures pour favoriser la concurrence fondée sur les installations. En mai 2002, le Conseil a publié sa décision sur le nouveau régime de réglementation par plafonnement des prix. Selon ce nouveau régime, les clients sont protégés contre les hausses de tarifs du service local à moins que le taux d'inflation ne dépasse 3,5 p. 100. Parallèlement, le Conseil a prévu de nombreuses dispositions pour aider à la fois les nouveaux concurrents et les compagnies de téléphone titulaires à s'orienter vers la concurrence fondée sur les installations.
- ✓ Les Canadiens bénéficient également du vaste programme du CRTC en matière sociale. Depuis plusieurs années, le Conseil a attribué le numéro à trois chiffres 211 aux services communautaires d'information et d'aiguillage, demandé le sous-titrage codé pour les malentendants et la vidéo descriptive pour les malvoyants et il a veillé à ce que les entreprises de télécommunication et les revendeurs des services interurbains offrent l'information essentielle dans des formats substitués pour les malvoyants.

- ✓ Ainsi que l'a souligné le discours du Trône de 2001, le Conseil contribue de façon significative aux objectifs du gouvernement en poursuivant ses quatre objectifs stratégiques. Au cours de la dernière année, de par ses activités, le Conseil a :
 - ✓ mis en œuvre les recommandations de son document *Vers un avenir mieux équilibré : Rapport sur les services de radiodiffusion de langue française en milieu minoritaire* afin que les services en français soient offerts dans les régions où les francophones sont minoritaires;
 - ✓ attribué des licences à de nouvelles chaînes spécialisées multiculturelles afin que le système de radiodiffusion rende compte de notre diversité culturelle;
 - ✓ restructuré son site Web pour que l'information soit plus facilement et plus rapidement accessible aux Canadiens; et
 - ✓ entrepris un certain nombre d'initiatives pour que ses processus soient à la fois efficaces et efficients et que ses décisions traduisent réflexion, connaissances et bon sens.

Section I :

Messages



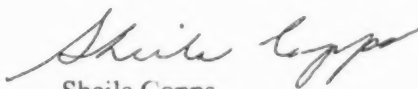
Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes continue de jouer un rôle décisif dans la consolidation d'une société canadienne dynamique. Notre pays se caractérise par la diversité et la dispersion de sa population, mais quelque chose nous rapproche peu importe où nous sommes ou qui nous sommes.

Il s'agit de notre culture. C'est elle qui nous définit comme société et c'est à elle que nous faisons référence quand nous parlons de notre identité canadienne. Notre but est de renforcer et de promouvoir les différents éléments qui font du Canada un pays respecté pour son bilinguisme et son multiculturalisme, un pays qui valorise son patrimoine culturel et naturel, la créativité, l'esprit innovateur et la cohésion.

Le CRTC s'emploie à assurer une présence et un contenu canadiens dans les télécommunications et la radiodiffusion en réglementant ces industries. Il consulte les Canadiens et les Canadiennes ainsi que les parties concernées afin d'établir des normes en matière de communications qui soient équitables et de nature à garantir l'accès à une programmation canadienne haut de gamme reflétant notre diversité culturelle et notre dualité linguistique.

Dans un monde en constante évolution, le CRTC et les 18 autres membres du portefeuille du Patrimoine canadien, de même que de nombreux autres partenaires partout au pays, s'efforcent de créer des programmes et des politiques qui correspondent à ce qui compte pour les Canadiens et les Canadiennes.

Ce rapport de rendement met en valeur les résultats des partenariats et des collaborations qu'a établis le CRTC, membre de premier plan du portefeuille du Patrimoine canadien. Il fait une large place aux artistes et athlètes canadiens et à la communauté linguistique et culturelle ainsi qu'à nos ressources culturelles et naturelles, qui font la fierté du gouvernement du Canada et de ses employés, et il souligne notre engagement à rendre accessibles les récits, la culture et les valeurs du Canada, tant ailleurs qu'ici même, chez nous.


Sheila Copps

Canada

Message du président



Le CRTC est responsable de l'atteinte des objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion* et dans la *Loi sur les télécommunications*. À cette fin, il doit prendre des décisions et il doit élaborer, mettre en œuvre, faire respecter et surveiller l'application des politiques et des règlements connexes. Au cours de la dernière année, le Conseil, en s'acquittant de son rôle, a largement contribué à l'essor économique, à l'émancipation sociale et à l'épanouissement culturel des Canadiens. C'est donc avec plaisir que je vous présente le fruit de nos réalisations et les défis qui nous attendent.

Le CRTC, grâce à sa politique relative au contenu canadien et aux règlements connexes, réussit depuis longtemps à s'assurer que les Canadiens peuvent écouter les artistes et les histoires de chez eux, et c'est là une de ses grandes forces. Le Conseil a pour objectif de promouvoir la production de dramatiques canadiennes de grande qualité. Les artistes, les producteurs et les directeurs ont fait faire des pas de géant à l'industrie de la production et de la distribution de séries dramatiques de langue française, mais nous croyons que l'industrie recèle un potentiel inexploité qui lui permettrait de créer et de diffuser de nouvelles séries dramatiques télévisuelles de langue anglaise typiquement canadiennes. Ainsi, le Conseil explore de nouveaux moyens créatifs de stimuler la production de dramatiques canadiennes de langue anglaise de grande qualité.

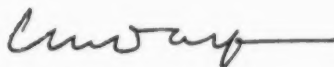
Parallèlement à notre politique en matière de contenu canadien et aux règlements connexes qui visent à promouvoir la production d'émissions télévisuelles et radiophoniques qui intéressent les Canadiens, le régime de prix plafonds récemment approuvé vise lui aussi à rapprocher les Canadiens puisqu'il garantit une tarification raisonnable des services locaux de télécommunications en zones urbaines comme en zones rurales. Au cours des quatre prochaines années d'application du nouveau régime des prix plafonds, les Canadiens ne subiront aucune hausse tarifaire du service téléphonique de résidence, à moins que le taux d'inflation n'excède 3,5 p. cent. Quant aux tarifs du service d'affaires local, ils ne pourront être majorés au-delà du taux d'inflation pendant cette période. Nous avons pris de telles décisions afin que tous les Canadiens puissent continuer d'avoir accès à des services téléphoniques fiables et abordables.

Le nouveau régime des prix plafonds vise également à promouvoir la concurrence fondée sur les installations dans le marché des services téléphoniques locaux. L'industrie, qui jadis évoluait dans un contexte largement protégé, poursuit sa transition vers un environnement favorisant davantage le libre jeu. Or, quand vient le temps de prendre des décisions, ou encore d'élaborer ou de réviser des politiques, nous cherchons à garantir le succès de cette transition, et ce, malgré la conjoncture économique très difficile. Nous sommes convaincus que la santé de l'industrie, l'innovation technologique ainsi que l'élargissement des choix et l'amélioration des services offerts aux Canadiens reposent sur une concurrence loyale. Pour stimuler une telle concurrence, nous avons supprimé autant d'obstacles réglementaires que possible et nous continuerons dans cette veine.

Dans nos décisions, dans nos politiques comme dans nos actions, nous recherchons toujours justice et équilibre. Justice signifie, entre autres, faire en sorte que les Canadiens puissent écouter des émissions dans la langue officielle de leur choix, surtout dans les régions où la langue de leur choix constitue la langue officielle de la minorité. Au cours de la dernière année, le CRTC a fait des progrès dans ce sens, car il a exigé que les grandes et moyennes entreprises de câblodistribution diffusent plus d'émissions dans les deux langues officielles, en l'occurrence les débats à la Chambre des communes.

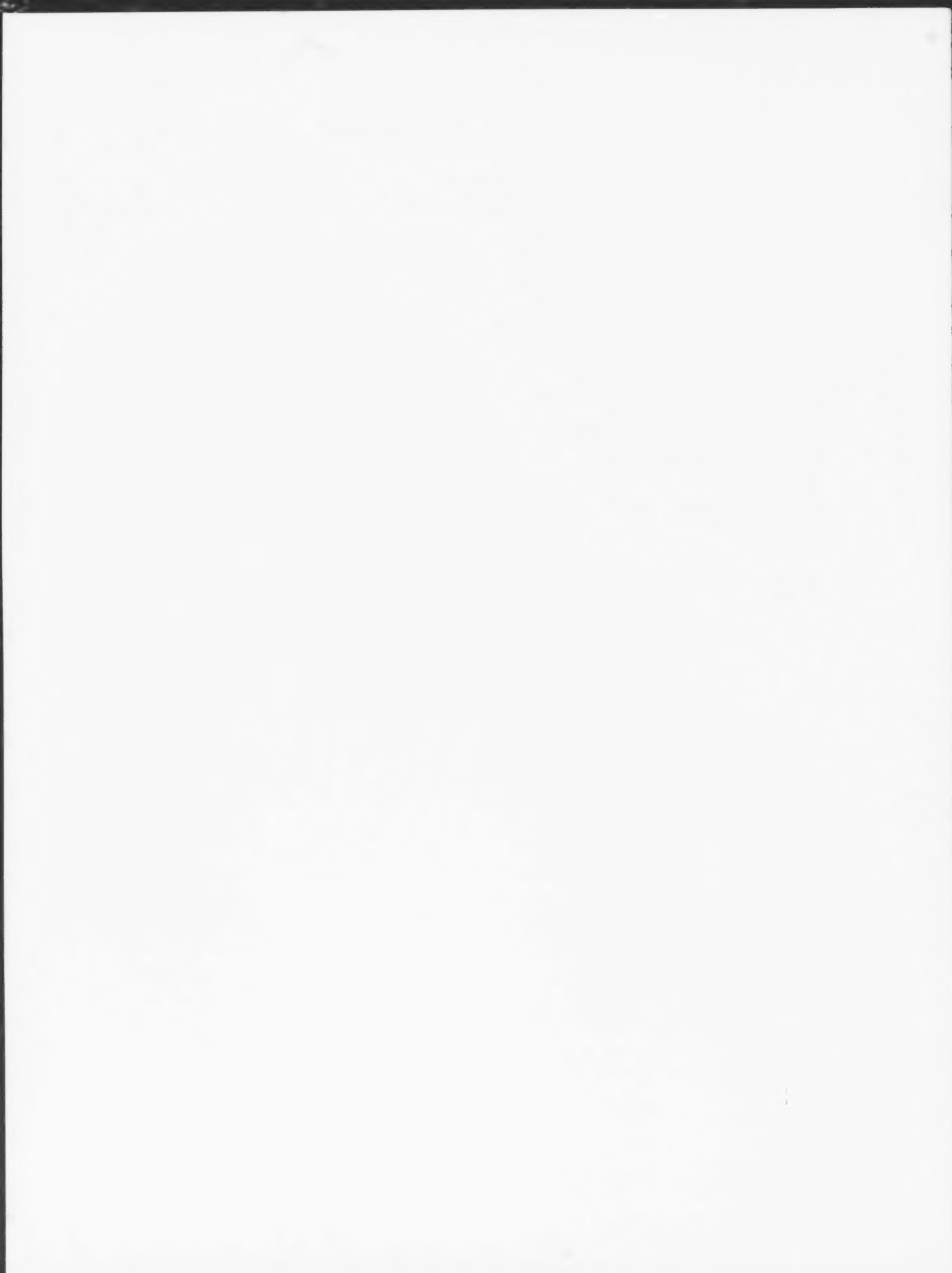
Bien entendu, il n'y a pas que le français et l'anglais comme langues d'usage au Canada. En effet, le Canada est devenu le pays de résidence de citoyens provenant de plus de 150 souches ethniques. À l'heure actuelle, l'industrie canadienne offre plus de 30 services à caractère ethnique autorisés et notre système de radiodiffusion représente un modèle pour le reste du monde. La qualité, la diversité et le prix des services d'information et de divertissement que nous offrons sont sans précédent. Néanmoins, nous ne devons pas tomber dans la complaisance. La composition démographique du Canada change continuellement. Le système canadien de radiodiffusion doit donc être au diapason et procurer un sentiment d'appartenance à tous les Canadiens tout en favorisant le dialogue et l'harmonie entre les différentes communautés du pays.

Bref, notre rôle en tant qu'organisme de réglementation consiste à ouvrir la voie et à supprimer les obstacles qui gênent l'atteinte des objectifs énoncés dans lois fédérales régissant nos activités. Nous espérons ainsi continuer à bien servir les Canadiens.



Charles M. Dalfen

Section II :
Contexte stratégique
et rendement du
CRTC



Mandat du CRTC

Mandat du CRTC

Réglementer et encadrer les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux règles générales établies dans la *Loi sur la radiodiffusion* et dans la *Loi sur les télécommunications*.

Objectifs stratégiques : les résultats pour les Canadiens

Le Conseil s'appuie sur quatre grands objectifs stratégiques pour assumer ses responsabilités. Ces objectifs consistent à assurer aux Canadiens :

- ✓ un contenu canadien en radio et en télévision qui favorise l'épanouissement des talents canadiens et rende compte des valeurs canadiennes, notamment la dualité linguistique et la diversité culturelle;
- ✓ l'accès à un large éventail de services de communications novateurs et de grande qualité qui répondent aux besoins des consommateurs à des prix raisonnables;
- ✓ la concurrence dans tous les domaines des communications; et
- ✓ des processus du Conseil qui soient justes, équitables et efficaces.

Réglementation dans l'intérêt public

Le Conseil assume ses responsabilités sur le plan de la réglementation au moyen de fonctions connexes, notamment :

- ✓ attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;
- ✓ élaborer, examiner et mettre en œuvre les politiques de réglementation et évaluer leur incidence;
- ✓ prendre des décisions au sujet des fusions, des acquisitions et des changements de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion;
- ✓ approuver les tarifs pour l'industrie des télécommunications;
- ✓ élaborer, mettre en œuvre et améliorer les cadres réglementaires pour l'industrie des télécommunications;
- ✓ favoriser la concurrence et réglementer lorsque les forces du marché ne répondent pas aux objectifs de l'intérêt public;
- ✓ surveiller la concurrence; et
- ✓ collaborer avec l'industrie pour résoudre les différends en matière de concurrence.

Pour chaque fonction, il faut veiller à concilier les besoins et les souhaits des Canadiens avec ceux des industries des communications qu'il réglemente. Grâce à son rôle et à ses pouvoirs réglementaires, le Conseil traite de questions sociales et culturelles qui autrement ne recevraient pas toujours l'attention qu'elles méritent. À titre d'exemples, citons : le reflet de la diversité culturelle canadienne dans les médias de radiodiffusion; l'accroissement du sous-titrage codé pour les malentendants et de la vidéo descriptive

pour les malvoyants; la présence de la violence dans les médias de radiodiffusion et la création de numéros de téléphone spéciaux, dont le 211, qui permettent un accès rapide aux services sociaux, tout comme le fait le 911 pour les services d'urgence.

Contexte social et économique : les défis passés et présents

Comme la plupart des organismes, le CRTC ne travaille pas en vase clos. Les facteurs environnementaux sur lesquels le Conseil exerce peu ou pas de contrôle, comme l'état de l'économie, les marchés financiers et l'évolution de la société, influent sur le travail, les priorités et les résultats du CRTC.

L'état de l'économie et la concurrence dans les communications

Le repli qui a caractérisé l'économie mondiale et les marchés financiers pendant une grande partie de l'année écoulée a eu des répercussions sur la rentabilité et, dans certains cas, la viabilité de nombreuses entreprises de l'industrie mondiale des communications. Les entreprises canadiennes n'ont pas fait exception. La baisse des revenus de la publicité a réduit les revenus d'ensemble des radiodiffuseurs. Les nouvelles baisses des valeurs des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications ont limité leur capacité à obtenir des capitaux à des fins d'investissement et ont même donné lieu à des demandes de suppression des limites à l'investissement étranger pour les entreprises de télécommunications.

Le ralentissement a également mis à mal les résultats d'un certain nombre d'entreprises canadiennes de télécommunications. Certains concurrents du secteur de la téléphonie locale ont déclaré faillite alors que d'autres se retrouvent dans une situation financière précaire. Cette situation a entraîné la diminution du nombre des concurrents qui desservent les Canadiens sur le marché local des télécommunications.

On constate également une tendance vers le regroupement de la propriété dans l'industrie de la radiodiffusion au Canada. Depuis quelques années, le Conseil a approuvé un nombre important de fusions et d'acquisitions, qui ont permis aux grandes entreprises de rejoindre un plus grand nombre de Canadiens et de mieux assurer la concurrence à l'échelle internationale.

Ces tendances parallèles soulèvent deux questions distinctes. Premièrement, compte tenu de l'étendue du Canada et de sa population relativement faible, combien d'entreprises de communication indépendantes l'économie peut-elle supporter? Et deuxièmement, quel effet auront les regroupements dans l'industrie des communications sur la concurrence dans les communications canadiennes?

Le CRTC continue d'être un ardent partisan de la concurrence, mais les économies et les marchés financiers nationaux et mondiaux ainsi que la démographie canadienne déterminent en partie le succès que remporteront les cadres concurrentiels à long terme établis par le Conseil. Par exemple, la concurrence dans le secteur de l'interurbain est devenue une réalité au cours de la période de prospérité économique qui a caractérisé les

années 1990, alors que la concurrence dans les services locaux a souffert de l'affaiblissement de l'économie dans la première partie du 21^e siècle.¹ Dans le secteur de la radiodiffusion, la concurrence entre les entreprises de distribution par câble et par satellite devient une réalité. Le CRTC a encouragé la croissance dans la prestation des services par satellite et il a adopté des politiques et des règlements pour favoriser une concurrence équitable dans le secteur de la distribution.

Contenu canadien: l'esprit et les règlements

La *Loi sur la radiodiffusion* stipule que « toutes les entreprises de radiodiffusion sont tenues de faire appel au maximum, et dans tous les cas au moins de manière prédominante, aux ressources créatrices et autres canadiennes pour la création et la présentation de leur programmation à moins qu'une telle pratique ne s'avère difficilement réalisable en raison de la nature du service notamment, son contenu ou format spécialisé ou l'utilisation qui y est faite de langues autres que le français ou l'anglais qu'elles fournissent, auquel cas elles devront faire appel aux ressources en question dans toute la mesure du possible; » [alinéa 3(1)f)]. Au moyen de ses règlements et conditions de licence, le CRTC établit la façon dont les radiodiffuseurs doivent se conformer à l'esprit et à la lettre de la Loi.

En avril 2002, la ministre de Patrimoine, Sheila Copps, a lancé un examen des règles relatives au contenu canadien pour la production télévisuelle et cinématographique. Les objectifs de ces règles – faire en sorte que les Canadiens aient le choix, lier les Canadiens à l'expérience canadienne diversifiée ainsi que maintenir et promouvoir l'identité et la diversité culturelle du Canada au niveau national et international – sont et resteront importants pour le Conseil. Le CRTC continuera de trouver des moyens de promouvoir la réalisation de ces objectifs.

Le Comité permanent du patrimoine canadien et la Loi sur la radiodiffusion

Au cours de son examen approfondi de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Comité permanent du patrimoine canadien a entendu à la fois des louanges et des critiques à propos de la Loi ainsi que des politiques et activités qui en découlent. Le Comité étudie des questions comme le contenu canadien, le soutien financier public accordé aux radiodiffuseurs privés, la propriété étrangère et les droits de licence en vertu de la partie II. Le CRTC a aidé le Comité dans ses délibérations et se tient prêt à offrir toute l'aide dont il pourrait avoir besoin.

La diversité est réelle et croissante

L'immigration au Canada a atteint des niveaux sans précédent ces dernières années; compte tenu de la baisse du taux de natalité dans la plupart des provinces, certains experts croient que les niveaux devraient augmenter pour que le Canada maintienne sa population active essentielle. Le gouvernement s'est en fait engagé à simplifier le processus

¹ L'industrie, le niveau d'investissement nécessaire pour la téléphonie locale et l'organisme de réglementation doivent également assumer une certaine responsabilité dans ce cycle fluctuant de la concurrence locale.

d'immigration pour que le Canada puisse attirer les travailleurs qualifiés dont il a besoin (discours du Trône de 2001). Pour soutenir la mosaïque culturelle du Canada, le gouvernement tient à promouvoir l'inclusivité pour tous les Canadiens qui ne sont pas membres des deux principaux groupes linguistiques. Le CRTC continuera de soutenir la diversité culturelle et d'établir des ponts entre les groupes culturels du Canada notamment en attribuant des licences à des stations de radio et de télévision à caractère ethnique et en demandant aux radiodiffuseurs de refléter fidèlement la présence des minorités culturelles et raciales et des peuples autochtones.

La population autochtone du Canada augmente à un rythme sans précédent, en particulier dans les grands centres urbains. Cette croissance souligne la nécessité de refléter la réalité autochtone du Canada dans le système de radiodiffusion canadien. Le CRTC a répondu en attribuant des licences aux services de télévision et de radio autochtones et en veillant à ce que le système de radiodiffusion reflète fidèlement la présence des peuples autochtones au Canada.

Épuisement de numéros

Compte tenu de la croissance du nombre des téléphones cellulaires et conventionnels, la demande de numéros de téléphone augmente plus vite que l'offre (épuisement des numéros). Cette situation a bien entendu des conséquences pour les réserves de numéros au Canada, aux États-Unis et dans les 19 pays des Caraïbes qui sont membres du système de numérotation nord-américain. Les estimations concernant l'épuisement des numéros varient d'une année à l'autre, selon la mesure dans laquelle la demande en cours influe sur les prévisions, mais d'après les estimations les plus optimistes, l'épuisement des numéros est à prévoir au cours des deux prochaines décennies. Le CRTC collabore avec le *Federal Communications Commission* des États-Unis, les organismes de réglementation des Caraïbes, le Comité de numérotage de l'industrie à l'échelle du système et le *North American Numbering Council* des États-Unis pour trouver des solutions à l'épuisement des numéros et gérer les réserves de numéros canadiens de la façon la plus efficiente et efficace possible.

Ces facteurs sociaux et économiques, et d'autres, représentent à la fois des possibilités et des risques au moment où le Conseil établit ses priorités et prend ses décisions. Le rapport suivant décrit les réalisations du CRTC au cours de l'année écoulée ainsi que les défis qu'il doit relever.

Résultats stratégiques

Les quatre objectifs stratégiques du CRTC sont énoncés dans son Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation (CPRR) :

- ✓ **Prosperité culturelle** : présence d'une programmation et d'un contenu canadiens mettant en valeur les talents créateurs canadiens et reflétant la dualité linguistique, la

diversité culturelle, les valeurs sociales du Canada, de même que ses dimensions nationales, régionales et communautaires.

- ✓ **Prosperité sociale:** accès de la population canadienne à des services de communication divers, novateurs et de haute qualité à des prix raisonnables, qui répondent à ses besoins et reflètent ses valeurs.
- ✓ **Prosperité économique :** une industrie des communications canadiennes concurrentielle.
- ✓ **Équité et justice pour tous:** processus du Conseil justes, crédibles et efficaces.

Le CRTC consacre toutes ses ressources à l'atteinte des ces quatre objectifs stratégiques pour les Canadiens. Le tableau ci-dessous indique les réalisations du CRTC et les défis qu'il doit relever.

Tableau 2.1 : Résultats stratégiques

Fournir aux Canadiens des communications canadiennes qui contribuent de façon juste et équitable à la prospérité économique, sociale et culturelle du Canada			
Assurer aux Canadiens :	Par des mesures favorisant :	Réalisations clés et principaux défis :	Page
La prospérité culturelle	✓ Le contenu canadien	⇒ Financement du contenu canadien	16
		⇒ Programmation et écoute des émissions canadiennes	17
	✓ Dualité linguistique, diversité culturelle et réalité autochtone	⇒ Mise en œuvre des recommandations du CRTC dans <i>Vers un avenir plus équilibré : Rapport sur les services de radiodiffusion de langue française en milieu minoritaire</i> .	19
		⇒ Accent mis sur l'octroi de licences à des services à caractère ethnique	20
		⇒ Octroi de licences aux services de radiodiffusion autochtones	21

Tableau 2.1 : Résultats stratégiques (suite)

Assurer aux Canadiens :	Par des mesures favorisant :	Réalisations clés et principaux défis :	Page
La prospérité sociale	✓ Des tarifs et un accès justes	⇒ Les clients bénéficient du nouveau régime de plafonnement des prix	23
		⇒ Mise en œuvre du nouveau régime de contribution	23
		⇒ Plans d'amélioration du service télécom	23
	✓ Réponse aux besoins des Canadiens et reflet de leurs valeurs	⇒ Mise en œuvre du système 211	24
		⇒ Sous-titrage codé	27
La prospérité économique	✓ Concurrence locale	⇒ Impact du nouveau régime de plafonnement des prix sur l'industrie	28
	✓ État de l'industrie	⇒ <i>Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion; Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada et mise en place de l'accessibilité d'une infrastructure et de services de pointe en matière de télécommunication.</i>	32
Équité et justice	✓ Initiatives du CRTC	⇒ Réduction du fardeau réglementaire imposé aux petites compagnies de téléphone, renouvellement des licences de radio	35
		⇒ Normes de traitement des demandes	35
		⇒ Processus publics	35
	✓ Initiatives gouvernementales	⇒ Gouvernement en direct et nouveau site Web	36
		⇒ Initiative d'amélioration des services	37
		⇒ Valeurs et éthique	37

Réalisations

Le rapport suivant sur les réalisations souligne les principales réalisations du Conseil et les défis qu'il doit relever.

Prosperité culturelle

Le gouvernement du Canada est résolu à soutenir une culture canadienne vigoureuse au moyen de politiques culturelles qui visent l'excellence du processus créatif et la diversité du contenu canadien (discours du Trône de 2001). Le CRTC contribue à la prospérité culturelle du Canada grâce à ses politiques, à ses règlements et à ses décisions en matière de licences qui donnent aux Canadiens un vaste choix de services de radiodiffusion du monde entier, tout en assurant une présence canadienne à l'échelle internationale. Le Conseil favorise également la programmation et les talents canadiens, dans les deux langues officielles, en exigeant un soutien financier direct de la part des radiodiffuseurs et des distributeurs et au moyen de ses règles sur les niveaux de contenu canadien. Le CRTC élabore également des politiques et il attribue des licences aux services de radiodiffusion de manière à rendre compte de la réalité multiculturelle et multiethnique autochtone canadienne. Par conséquent, les réalisations du CRTC sont en partie la démonstration de sa capacité à relever le défi de soutenir une culture canadienne vigoureuse.

Objectif stratégique	Ressources connexes ²	
Présence d'une programmation et d'un contenu canadiens mettant en valeur les talents créateurs canadiens et reflétant la dualité linguistique, la diversité culturelle, les valeurs sociales du Canada, de même que ses dimensions nationales, régionales et communautaires	12,8 millions \$	131,4 ETP

Contenu canadien

Le contenu canadien est la pierre angulaire des objectifs de politique énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion*. Un de ses principaux objectifs est de rendre accessibles aux Canadiens les artistes canadiens et les histoires du peuple canadien. Le CRTC élabore les politiques et les règlements qui font en sorte que le système de radiodiffusion réponde aux objectifs du Parlement en matière de développement et de présence du contenu canadien. Les politiques et les règlements sur le contenu canadien portent notamment sur les aspects suivants :

² Bien que ce compte rendu ne souligne que les principales réalisations du CRTC, les ressources indiquées correspondent au total utilisé pour toutes les activités associées à chaque objectif stratégique.

- ✓ contribution financière du système de radiodiffusion à la création de contenu canadien;
- ✓ création et production d'émissions et de musique canadiennes;
- ✓ quantité de contenu canadien devant être offert par les entreprises de distribution; et
- ✓ propriété et contrôle du système de radiodiffusion canadien.

Le CRTC ne se prétend pas le seul gardien de la culture canadienne. Dans cette tâche comme dans bien d'autres, le Conseil a de nombreux partenaires. De concert avec des institutions publiques et privées – notamment le ministère du Patrimoine canadien et les autres organisations faisant partie du portefeuille de Patrimoine canadien – ainsi qu'une myriade d'artistes et d'interprètes canadiens, un ensemble de groupes culturels canadiens et des millions de Canadiens « moyens », le Conseil contribue à nourrir et à soutenir une culture canadienne vigoureuse et unique.

Le rôle que joue le CRTC pour favoriser l'épanouissement de la culture canadienne consiste en partie à demander du financement pour la création d'émissions et de talents canadiens :³

- ✓ **Contribution au développement des talents canadiens :** le CRTC demande que tous les titulaires de licences de radios commerciales privées consacrent chaque année un certain montant au talent canadien comme condition de leur demande de renouvellement de licence. Depuis 1997, les renouvellements de licences de radio ont donné lieu à 13,7 millions de dollars pour des projets de développement de talents canadiens.
- ✓ **Avantages liés aux transferts de propriété ou de contrôle :** les entreprises qui demandent un transfert de propriété ou de contrôle de stations de radio doivent s'engager à verser des bénéfices qui représentent une contribution financière minimum directe de 6 p. cent de la valeur de la transaction au développement des talents canadiens. Entre avril 1998 et juillet 2002, ces bénéfices ont totalisé 92,6 millions de dollars. Les requérants qui demandent des transferts de propriété ou de contrôle d'entreprises de télévision commerciale doivent verser des bénéfices qui représentent une contribution financière directe de 10 p. cent de la valeur de transaction au système de radiodiffusion canadien. Entre juin 1999 et juillet 2002, ces bénéfices ont totalisé 515 millions de dollars.
- ✓ **Contributions des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) au fonds de programmation :** le Règlement sur la distribution de radiodiffusion exige que toutes les EDR terrestres de classe 1 et de classe 2 ainsi que toutes les entreprises de distribution par satellite consacrent au moins 5 p. cent de leurs recettes brutes

³ Pour plus de détails sur le financement des émissions et des talents canadiens, voir le prochain Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion que l'on peut consulter à <http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/rapports.htm>.

annuelles à la création et à la diffusion d'émissions canadiennes. Depuis 1997, ces contributions ont totalisé 398,5 millions de dollars.

- ✓ **Dépenses consacrées à la programmation canadienne:** pour satisfaire à leurs conditions de licence relatives au contenu canadien, les télédiffuseurs doivent acheter ou produire des émissions canadiennes. Depuis 1997, ces dépenses, détaillées au tableau 2.1, ont totalisé 6,932 milliards de dollars.

Tableau 2.1 : Dépenses admissibles consacrées à la programmation canadienne (million \$)*

Source	1997	1998	1999	2000	2001
Télévision de langue anglaise					
Conventionnelle privée	367,2	417,5	403,4	393,6	394,8
CBC	203,8	311,4	353,0	324,3	299,6
Payante, à la carte et spécialisée	198,7	226,7	320,9	374,8	428,2
Télévision de langue française					
Conventionnelle privée et SRC	254,5	267,7	304,0	329,9	296,4
Payante, à la carte et spécialisée	60,8	77,7	82,6	93,1	100,1
Services spécialisés ethniques	5,7	7,4	7,8	8,3	9,1
Total	1090,7	1308,4	1471,7	1524,0	1537,2

* Source : Base de données financières du CRTC et rendement annuel de la CBC.

Les politiques et les règlements concernant le contenu canadien ont également influé sur le processus concurrentiel d'attribution des licences de télévision.⁴ Les requérants concurrents promettent souvent de diffuser plus que le minimum de contenu canadien exigé par les règlements du CRTC. Le processus concurrentiel d'attribution des licences du Conseil produit ainsi deux avantages pour les Canadiens. Le premier, indiqué au tableau 2.1, est le montant des dépenses consacrées à la programmation canadienne qui contribue à aider les Canadiens qui travaillent dans ce domaine. Le deuxième est le nombre d'heures de programmation canadienne disponibles aux téléspectateurs.

Le CRTC a largement réussi à favoriser la programmation d'émissions canadiennes pendant la plus grande partie de la journée de radiodiffusion, mais il a eu moins de succès à assurer la programmation d'émissions canadiennes prioritaires, en particulier les dramatiques, en soirée (de 19 h à 23 h). Ces dernières années, le Conseil a fait de la programmation d'émissions canadiennes prioritaires en soirée une priorité. Cela s'est traduit par une augmentation marquée de la quantité d'émissions canadiennes de langue

⁴ Le même type de concurrence promet également des niveaux plus élevés de programmation canadienne lors des renouvellements de licence de radio.

anglaise prioritaires.⁵ Il faut encore s'employer à promouvoir l'augmentation du nombre des dramatiques.

Malgré l'augmentation du nombre d'émissions canadiennes de langue anglaise programmées, on n'a pas constaté d'augmentation correspondante de l'écoute, ce qui représente un grand défi pour le CRTC. Alors que la tendance de ces dernières années a été vers une hausse importante de la programmation, la tendance de l'écoute a été au mieux stationnaire et au pire à la baisse. Il n'existe pas d'explication simple à cette réalité, mais il semble que les Canadiens anglophones ont un certain goût pour les dramatiques étrangères. Le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion, 2001* (que l'on peut consulter sur le site Web du CRTC à <http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/rapports/PolitiqueMonitoring/2001/bpmr.htm>) montre que les Canadiens anglophones choisissent de regarder une grande partie de la programmation étrangère; l'augmentation récente des achats d'antennes paraboliques et de services de satellite⁶ pourrait venir appuyer cet argument. La question est de savoir pourquoi? Le CRTC n'a pas toutes les réponses, mais il cherche activement à les trouver. Étant donné que le CRTC veut continuer d'imposer comme condition de licence la programmation d'émissions canadiennes prioritaires aux heures de grande écoute, il continuera de chercher des moyens d'encourager l'écoute de ces émissions.

« J'aimerais vous demander comment nous pouvons arriver à diffuser des séries dramatiques canadiennes de langue anglaise dans lesquelles nous pouvons nous reconnaître en tant que Canadiens; comme les Américains se reconnaissent dans *West Wing* ... et les Canadiens de langue française dans *Fortier*; les émissions dramatiques télévisées nous révèlent à nous-mêmes, elles nous amusent, et nous touchent. Nous nous hâtons de rentrer à la maison pour ne pas manquer une épisode. »

Charles M. Dalfen
Président
10 juin 2002

Ces mesures ne sont pas nécessaires pour stimuler la production de dramatiques en langue française. Leur production est importante tout comme la taille et la loyauté de leur auditoire.

⁵ Veuillez consulter le prochain *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2002 pour plus de détails* (<http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/rapports.htm>).

⁶ Les antennes paraboliques et services de satellite proviennent des États-Unis et permettent aux Canadiens de recevoir une programmation qui n'est pas soumise aux règles relatives au contenu canadien.

Dualité linguistique, diversité culturelle et réalité autochtone

Le gouvernement canadien s'est engagé à soutenir la dualité linguistique du Canada, aspect « fondamental pour notre identité et élément essentiel de notre société dynamique. La protection de nos deux langues officielles est une priorité pour le gouvernement... » (discours du Trône de 2001). Le CRTC demeure résolu à contribuer aux objectifs du gouvernement dans ce domaine.

Tout récemment, le CRTC a pris des mesures pour mettre en œuvre les recommandations contenues dans son rapport de 2001 *Vers un avenir mieux équilibré : rapport sur les services de radiodiffusion de langue française en milieu minoritaire* (veuillez consulter le communiqué de presse pour un résumé du rapport à

<http://www.crtc.gc.ca/FRN/NEWS/RELEASES/2001/I010212.htm>). Le Conseil tient à augmenter la quantité d'émissions de langue française offertes aux communautés francophones en milieu minoritaire à mesure que la technologie qui le permet devient disponible. La nouvelle politique exige plus particulièrement que tous les grands et moyens câblodistributeurs (classe 1 et classe 2) qui distribuent des services de programmation sous forme numérique à l'aide d'une technologie numérique à grande capacité (750 MHz et plus) offrent à leurs clients tous les services spécialisés de langues française et anglaise et au moins un service de télévision payante en français et en anglais en mode analogique ou numérique. Cette partie de la politique touche 21 distributeurs et environ 22,6 p. cent de tous les abonnés du câble au Canada. Les câblodistributeurs des classes 1 et 2 qui utilisent une technologie numérique de moindre capacité (moins de 750 MHz et plus de 550 MHz) sont désormais tenus d'offrir à leurs clients au moins un service spécialisé canadien dans la langue officielle de la minorité en mode analogique ou numérique par groupe de 10 services de programmation (canadien ou non) qu'ils distribuent dans la langue officielle de la majorité. Dans cette catégorie, 113 distributeurs offrent des services à environ 56,6 p. cent des abonnés du câble.

Le Conseil convient qu'à court terme, de nombreux clients du câble continueront de recevoir leurs services en mode analogique. Pour que les Canadiens continuent de recevoir ces services dans la langue de leur choix, le Conseil a décidé de ne pas autoriser la réduction du nombre de services en langue française que les câblodistributeurs distribuent sur les chaînes analogiques dans les marchés anglophones. Si les câblodistributeurs se conforment à cette politique, les Canadiens, dont la langue est la langue officielle de la minorité dans leur région, auront accès à une programmation dans la langue de leur choix.

Pour appuyer encore la tradition de dualité linguistique, le Conseil exige que, dans le cadre de leur service de base, tous les câblodistributeurs des classes 1 et 2 ainsi que quelques câblodistributeurs (classe 3) retransmettent les débats de la Chambre des communes dans la langue officielle de la majorité. Ils doivent également offrir les débats dans la langue officielle de la minorité en utilisant leur technologie de seconde piste audio (SPA). Depuis le 1^{er} septembre 2002, une majorité d'abonnés du câble ont accès à la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) dans la langue de leur choix.

Le Canada, où vivent des gens de plus de 150 origines ethniques, est le premier pays officiellement multiculturel dans le monde. Les Canadiens sont fiers de leur mosaïque culturelle et veulent qu'elle s'épanouisse et croisse. Dans *Le rendement du Canada 2001* (que l'on peut consulter à http://www.tbs-sct.gc.ca/report_f.html), on estime que l'acceptation des différents groupes ethniques et l'interaction sociale positive entre des gens d'origines diverses enrichissent la société canadienne. En 1996, les immigrants représentaient 17,4 p. cent de la population totale au Canada et les minorités ethniques représentaient entre 30 et 40 p. cent de la population dans les grands centres urbains canadiens (Vancouver, Toronto et Montréal).⁷

Afin d'encourager une plus grande diversité culturelle dans le système de radiodiffusion, le CRTC insiste de plus en plus sur le reflet de la diversité culturelle. En plus d'attribuer des licences à un grand nombre de nouvelles stations de radio et de télévision multiculturelles et multilingues, le Conseil a récemment demandé aux grands réseaux de télévision de langues française et anglaise (Global, CTV et TVA) et aux services spécialisés d'élaborer et de présenter des plans sur la diversité culturelle dans le cadre de leur renouvellement de licence et il a demandé à l'Association canadienne des radiodiffuseurs d'élaborer un plan d'action pour améliorer la représentation de la diversité culturelle dans toute l'industrie de la radiodiffusion privée. Il s'agit de faire en sorte que le système de radiodiffusion reflète la société canadienne. L'objectif est ambitieux, mais le CRTC est d'avis qu'il serait plus risqué de ne pas être inclusif.

« Le Conseil a toujours reconnu que la radiodiffusion à caractère ethnique a pour rôle d'assurer la pleine participation des membres des différents groupes ethniques à la société canadienne. »

Andrée Wylie
Vice-présidente, Radiodiffusion
15 février 2002

En novembre 2000, le CRTC a approuvé 283 nouvelles licences numériques de catégorie 2, dont 50 étaient des services à caractère ethnique. De novembre 2000 au 18 mars 2002, 9 des 39 nouveaux services de catégorie 2 lancés étaient à caractère ethnique. Aujourd'hui, des Canadiens d'origine coréenne, punjabi, hindi, tamoule, portugaise et grecque peuvent accéder dans leur langue à de nouveaux services numériques de radiodiffusion.

Le CRTC a aussi accordé récemment des licences à deux nouvelles stations de télévision multiculturelles (une à Vancouver et l'autre à Toronto) et deux stations de radio multiculturelles (à Ottawa et à Montréal). Ces nouvelles stations permettront d'augmenter

⁷ Voir *Rendement du Canada 2001* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report_f.html).

le nombre d'heures de programmation multilingues actuellement offertes au niveau national (voir tableau 2.2).

Tableau 2.2 : Disponibilité de la programmation multilingue dans certains endroits

Lieu	Langues	Nombre de stations	Heures/semaines de diffusion
Radio			
Vancouver	40	3	378,0
Edmonton	22	1	88,7
Calgary	22	1	168,0
Winnipeg	17	1	75,6
Toronto	51	6	835,0
Montréal	22	1	150,0
Télévision			
Montréal	15	1	75,0
Toronto	20	1	68,5

Source : *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2001* du CRTC

Le sous-alinéa 3(1)d)(iii) de la *Loi sur la radiodiffusion* stipule que le système canadien de radiodiffusion devrait « refléter... la dualité linguistique et le caractère multiculturel et multiracial de la société canadienne ainsi que la place particulière qu'y occupent les peuples autochtones. » Le CRTC a contribué à la représentation de la réalité autochtone au cours des années en attribuant des licences à environ 120 stations de radio communautaires autochtones et à de nombreuses stations de télévision communautaires. De plus, en 1999, le Conseil a approuvé le premier réseau mondial de télévision nationale autochtone, l'Aboriginal People's Television Network (APTN); en 2001, il a approuvé le réseau Aboriginal Voix Radio, qui aura des stations à Toronto, Calgary, Vancouver et Ottawa. Le CRTC a également approuvé des contributions à Aboriginal Voices Radio à titre d'avantages tangibles dans divers transferts de propriété. Outre l'attribution de licences et l'accord d'avantages tangibles aux services de radio et de télévision autochtones, le Conseil tient à voir le reflet et la représentation fidèles des peuples autochtones du Canada dans les services de radiodiffusion de langues française et anglaise.

La prospérité culturelle est plus que le contenu canadien, la dualité linguistique, la diversité culturelle et la réalité autochtone. Voici d'autres réalisations du CRTC qui appuient cet objectif stratégique :

Autres réalisations

- ✓ À l'appui de la programmation locale, le Conseil a entrepris un examen, et en publiera une version révisée, de sa politique sur les médias communautaires (<http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Notices/2001/pb2001-129.htm>).
- ✓ Le CRTC a publié un cadre de réglementation pour la transition vers la télévision numérique en direct et il a fait un appel de demandes dans l'avis public 2002-31 (<http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Notices/2002/pb2002-31.htm>).
- ✓ Par son cadre réglementaire et l'attribution de licences à un grand nombre de services, le CRTC a facilité l'adoption des services spécialisés numériques qui ont donné aux Canadiens plus de choix de programmation et aux services canadiens, une plus grande présence nationale et internationale.
- ✓ Le CRTC a lancé l'examen de la retransmission sur Internet des signaux de radiodiffusion (<http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Notices/2002/pb2002-38.htm>).

Prosperité sociale

Le discours du Trône de 2001 a souligné l'intention du gouvernement de contribuer à renforcer les collectivités canadiennes. Le CRTC est convaincu que de meilleures communications, plus inclusives, créent des collectivités plus fortes. Il s'est donc engagé à favoriser l'accès à une variété de services de communication innovateurs, de grande qualité et à des prix abordables répondant à leurs besoins et reflétant leurs valeurs. Ces dernières années, le Conseil a demandé aux Canadiens leur opinion sur des sujets comme les prix, les conditions de service et l'accès aux services pour les malentendants et les malvoyants. Le sous-titrage codé, le numéro 211 pour l'aiguillage aux services sociaux, la vidéo descriptive et les documents de facturation du téléphone dans des formats adaptés aux malvoyants font partie des innovations que le CRTC a permises. Les Canadiens ont bénéficié de ces initiatives et d'autres de la façon suivante.

Objectif stratégique	Ressources connexes	
Accès de la population canadienne à des services de communication divers, novateurs et de haute qualité à des prix raisonnables, qui répondent à ses besoins et reflètent ses valeurs.	10,2 millions \$	96,9 ETP

Tarifs et accès équitables

Le service téléphonique de base est essentiel aux Canadiens. Le CRTC veut faire en sorte que tous les Canadiens dans toutes les régions aient accès à des services de télécommunication abordables et de grande qualité et il continuera de promouvoir l'universalité du service dans tout le Canada.

Dans sa décision de mai 2002 sur le plafonnement des prix (que l'on peut consulter dans sa totalité à (<http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2002/dt2002-34.htm>) le Conseil fixe des règles qui régissent les tarifs que les cinq compagnies de services téléphoniques locaux titulaires (TELUS, SaskTel, MTS, Bell Canada et Aliant Telecom) peuvent demander aux clients résidentiels et d'affaires⁸. Compte tenu de la concurrence relativement faible dans la prestation des services téléphoniques locaux et l'absence de concurrence des prix dans ce marché, le CRTC a estimé que les consommateurs avaient toujours besoin d'être protégés contre les hausses de tarif. Les nouvelles règles relatives aux prix sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2002 et seront réexaminées dans quatre ans.

Selon le nouveau régime en moyenne, le coût du service de base n'augmentera pas à moins que l'inflation ne dépasse 3,5 p. cent. En fait, le Conseil a refusé les demandes de Bell Canada, de TELUS et de trois autres entreprises de services locaux titulaires (ESLT) qui leur auraient accordé la souplesse nécessaire pour majorer les tarifs des services téléphoniques et des téléphones payants.⁹ Dans sa décision sur le plafonnement des prix, le Conseil a également limité au taux de l'inflation, en moyenne, les hausses de tarif du service local pour les clients du service d'affaires. L'un des buts du Conseil est en effet de faire en sorte que les clients urbains et ruraux aient accès à un service téléphonique local fiable et à un prix abordable.

Grâce à l'adoption de son nouveau mécanisme de paiement de la contribution, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2001,¹⁰ le Conseil a donné les moyens de maintenir un service résidentiel local abordable pour les Canadiens des régions rurales et éloignées ou dans les zones de desserte à coût élevé (ZDCE). Dans sa décision, le Conseil a réduit la subvention nationale pour les ZDCE de 70 p. cent, ou de 1 milliard de dollars, en 2001 à moins de 300 millions de dollars en 2002. Les ESLT ont proposé des hausses tarifaires pour les ZDCE qui réduiraient encore la subvention nationale. Le CRTC a décidé que les clients du service résidentiel local des ZDCE bénéficieraient de la même protection tarifaire que les clients du service résidentiel local dans les autres zones. C'est ainsi que pour les quatre prochaines années, en moyenne, les clients des régions rurales et éloignées ne subiront pas de hausse de tarif pour les services de base.

Pour que les services téléphoniques de base soient également fiables, dans sa décision sur le plafonnement des prix, le Conseil a prévu des mécanismes provisoires sur la qualité du service et des plans d'amélioration du service approuvés pour les ESLT. En septembre

⁸ La décision fixe également des règles pour les tarifs que les compagnies de services téléphoniques locaux titulaires peuvent facturer à leurs clients. Cet aspect est traité plus en détail dans la section sur la prospérité économique.

⁹ Le Conseil termine une instance publique avant de publier une décision sur les aspects des téléphones payants.

¹⁰ Voir : <http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2000/DT2000-745.htm>.

2002, le Conseil a amorcé une instance pour finaliser le régime provisoire de rajustement tarifaire dans les cas où les ESLT ne satisfont pas aux indicateurs de qualité du service prescrits. Les plans d'amélioration du service des ESLT permettront d'étendre le service aux clients non desservis et de mettre le service à niveau dans le cas des clients mal desservis.

Un des risques associés au fait de dépendre de la réglementation pour assurer aux Canadiens des services téléphoniques locaux abordables tient à l'impact possible sur la concurrence dans le marché local. De même, le risque de dépendre des forces du marché lorsque la concurrence dans les services locaux en est à ses débuts est trop important pour que l'organisme de réglementation le néglige. La protection réglementaire devra continuer de s'appliquer dans ce marché jusqu'à ce que les forces du marché soient suffisantes pour protéger les consommateurs. Les mesures que le CRTC a prises pour concilier les besoins et les souhaits de tous ses intervenants – clients, nouveaux concurrents et compagnies de téléphone titulaires – sont abordées dans la section suivante de ce rapport concernant la prospérité économique.

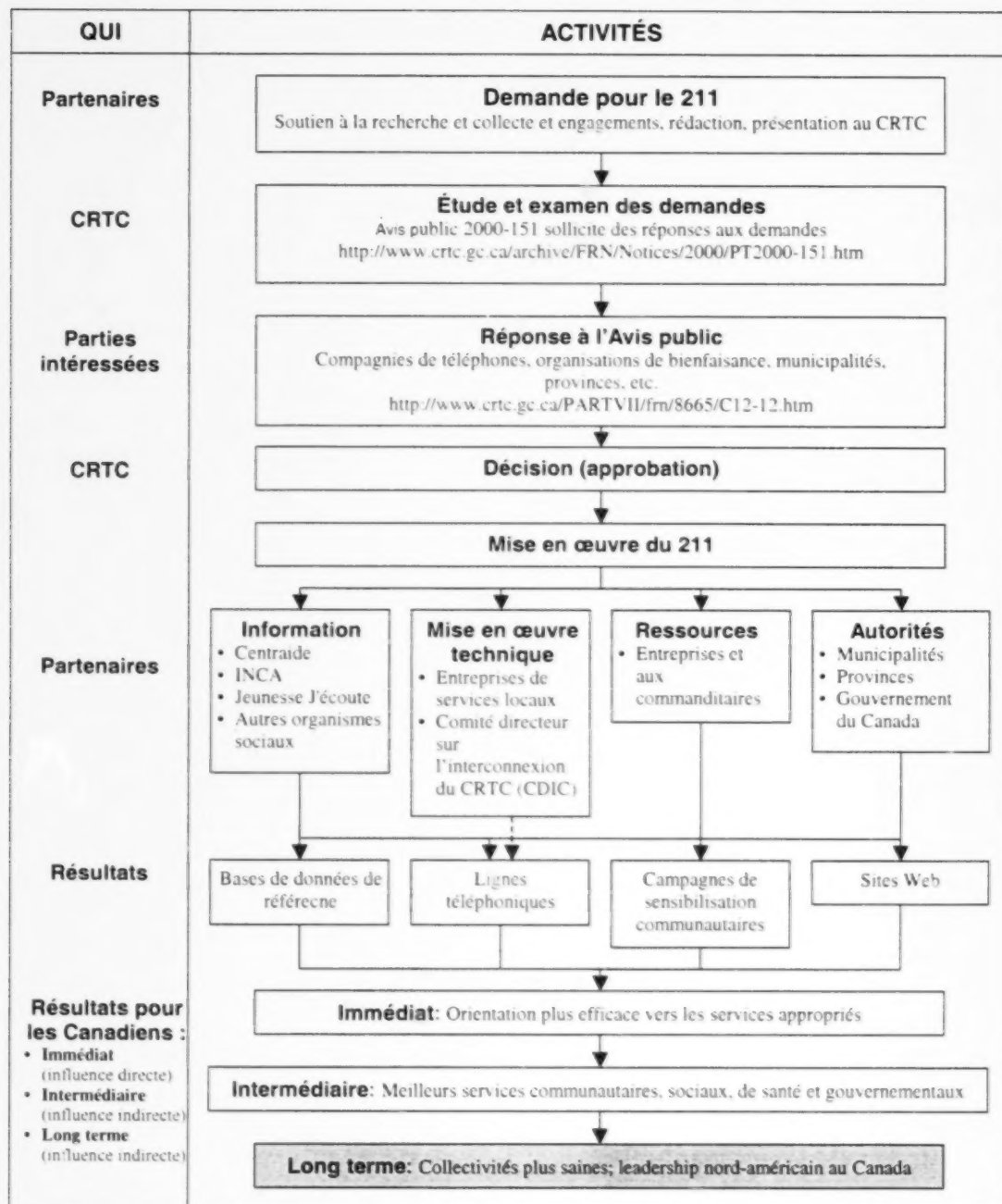
Répondre aux besoins des Canadiens et refléter leurs valeurs

La diversité que chérissent les Canadiens ne se limite pas à la diversité culturelle et linguistique. Nos collectivités se composent de personnes ayant des besoins très différents et des valeurs sociales profondément enracinées. Le Conseil a contribué largement à aider le Canada à répondre à son objectif de collectivités vigoureuses et saines (*Le rendement du Canada 2001*, http://www.tbs-sct.gc.ca/report_f.html).

L'an dernier, le CRTC a approuvé la demande de Centraide et d'un autre organisme et attribué le numéro 211 aux services d'information et d'aiguillage communautaires (<http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2001/DT2001-475.htm>). Son intention était d'aider les collectivités en établissant un service d'aiguillage à guichet unique reconnu au niveau national et mis en place localement pour tous ceux qui ont besoin de demander de l'aide à des organismes sociaux ou de soins de santé. Une entreprise de cette envergure n'aurait pas pu être réalisée sans l'aide d'un certain nombre de partenaires. Le Conseil termine une instance publique avant de publier une décision sur les aspects des dispositions concernant les téléphones payants (pour une illustration des partenariats en cause, voir la figure 2.2 ci-dessous). Les municipalités approuvent les plans d'affaires des groupes qui offriront le service; les entreprises de télécommunication assument le coût du réacheminement des appels des numéros d'information et d'aiguillage actuels au 211 et les organismes de bénévoles, comme Centraide, le Jeunesse J'écoute et les centres de crise locaux fournissent une expertise en plus de l'information.

Les avantages possibles sont énormes. Aux États-Unis, United Way Atlanta a créé en 1997 un numéro 211 pour un service multilingue gratuit permanent. Ce service possède une base de données de plus de 2 000 organismes et reçoit environ 200 000 appels par an,

Figure 2.2 : Modèle logique de mise en œuvre du numéro 211



soit 40 p. cent de plus que les organismes n'en recevaient avant le service 211¹¹. Au Canada, le Centre d'information communautaire de Toronto a lancé le premier numéro 211 en juin 2002, en partenariat avec le groupe Centraide du Grand Toronto, la ville de Toronto et le gouvernement du Canada et d'autres commanditaires, notamment Hydro One et Toronto Hydro. Le projet de Toronto, qui comprend un service téléphonique 211 et un site Web, pourrait servir de modèle à d'autres municipalités. Jusqu'à présent, Edmonton, Calgary, Vancouver, Windsor et Winnipeg étudient également la possibilité de créer un service 211.

Répondre aux besoins des Canadiens c'est aussi répondre aux besoins des personnes handicapées. À la fin des années 1980, le Conseil a commencé à encourager, et finalement à inviter, les radiodiffuseurs à offrir aux malentendants un sous-titrage codé. En 1987, lorsqu'il a accordé son renouvellement de licence à la SRC, le CRTC a fixé ses attentes à 15 heures par semaine de sous-titrage codé. En 1995, les grands radiodiffuseurs de langue anglaise étaient censés fournir un sous-titrage codé pendant 90 p. cent de toute la programmation et 100 p. cent des nouvelles locales; les radiodiffuseurs de langue anglaise de taille petite et moyenne ont été encouragés à atteindre les mêmes niveaux. À compter de 2002, la norme de 90/100 p. cent est applicable à tous les radiodiffuseurs de langue anglaise.

En raison de difficultés d'ordre technique et de la petite taille du marché, l'offre du sous-titrage codé en français est plus compliquée qu'en anglais. Le Conseil a donc fixé la barre plus bas pour les radiodiffuseurs de langue française tout en les encourageant à rejoindre les niveaux des anglophones. L'an dernier (2001), lorsqu'il a examiné le renouvellement de la licence de TVA, le Conseil a fixé la norme pour les radiodiffuseurs de langue française. TVA est tenue de sous-titrer 100 p. cent de toutes les nouvelles d'ici septembre 2004 et 90 p. cent de toute sa programmation d'ici 2007 (la fin de la durée de sa licence).

En 1991, on estime que quelque 5,5 millions de Canadiens avaient une déficience auditive quelconque.¹² Le sous-titrage codé permet aux malentendants de jouer un rôle plus actif dans leur collectivité et de profiter du large éventail de voix et de choix offert par le système canadien de radiodiffusion.

En appuyant des services comme le 211, le sous-titrage codé et les autres services énumérés ci-dessous, le CRTC cherche à rendre les collectivités canadiennes plus fortes, plus dynamiques et plus inclusives.

¹¹ Bill Mah, "Support Network developing non-emergency aid number," *Edmonton Journal*, 23 mars 2002.

¹² Statistique Canada publiera bientôt des chiffres plus récents sur le nombre de malentendants d'après le recensement de 2001.

Autres réalisations

- ✓ En août 2001, le CRTC a ordonné aux entreprises de télécommunication de fournir en médias substitués l'information essentielle aux malvoyants. En mars 2002, la décision 2002-13 <http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2002/dt2002-13.htm> a fixé une condition de service selon laquelle les entreprises doivent faire en sorte que les revendeurs de services interurbains offrent également leurs documents de facturation en formats substitués, sur demande.
- ✓ Les entreprises de services locaux titulaires au Canada ont des politiques différentes concernant la fréquence à laquelle elles envoient les documents de facturation détaillés aux clients. Dans le cadre du nouveau régime de plafonnement des prix, le Conseil a exprimé l'opinion préliminaire que les politiques de TELUS, de MTS et de SaskTel visant à envoyer leurs documents de facturation mensuels détaillés à leurs clients devraient s'appliquer à Bell Canada et à Aliant Telecom.
- ✓ Le Conseil a récemment insisté sur l'amélioration des services de télévision pour les malentendants. En 2001, le CRTC a demandé à CTV et à Global, comme condition de renouvellement de leur licence, de commencer à offrir des services de vidéo descriptive (SVD) pour une partie de leur programmation. Le Conseil s'attend aussi à ce que TVA augmente le nombre d'heures de SVD aux heures de grande écoute de deux heures par semaine les première et deuxième années de sa licence à quatre heures par semaine la cinquième année et par la suite. Pour ce faire, le *National Broadcast Reading Service*, qui reçoit une empreinte vocale, a reçu des fonds découlant des avantages de transfert pour poursuivre son travail sur la vidéo descriptive. Les Canadiens commencent à bénéficier de la mise en œuvre de la vidéo descriptive.

Prospérité économique

Le troisième objectif stratégique du CRTC est de favoriser la concurrence dans l'industrie des communications canadiennes. Depuis dix ans, les cadres réglementaires du Conseil sur la concurrence ont favorisé une forte concurrence dans le marché de l'interurbain,¹³ ce qui a permis aux Canadiens de bénéficier des tarifs les plus bas en Amérique du Nord.¹⁴ Depuis 1997, le Conseil cherche à stimuler des niveaux semblables de concurrence dans le marché de la téléphonie locale. En fait, favoriser la concurrence fondée sur les installations était un des objectifs que la décision du Conseil sur le plafonnement des prix devait permettre d'atteindre. Le CRTC a pris également d'autres

¹³ OCDE. *Communications Outlook 2001*. OCDE, 2001.

¹⁴ The Yankee Group. *Canadian Consumer Communications Costs: Talk is (Still) Cheap!* The Yankee Group, 2001.

initiatives. Cette section contient certaines des politiques et décisions qui ont contribué à des résultats économiques pour les Canadiens.

Objectif stratégique	Ressources connexes	
Une industrie des communications canadiennes concurrentielle.	11,9 millions \$	113,4 ETP

Concurrence dans les télécommunications locales

Le premier régime de plafonnement des prix a été établi par la décision CRTC 97-9 (que l'on peut consulter à <http://www.crtc.gc.ca/archive/fm/Decisions/1997/DT97-9.htm>). Il s'agissait d'atteindre les objectifs suivants :

- ✓ permettre aux abonnés dans les zones urbaines et rurales d'avoir accès à des services fiables et abordables de qualité supérieure;
- ✓ favoriser la concurrence dans l'industrie canadienne des télécommunications;
- ✓ inciter les compagnies de téléphone titulaires à accroître l'efficacité et à être plus novatrices, en plus de leur donner une chance raisonnable d'obtenir un bon rendement avec leur segment services publics; et
- ✓ mettre en œuvre un régime de plafonnement des prix qui est à la fois simple, direct et facile à comprendre et qui réduit le plus possible le fardeau de la réglementation pour les compagnies de télécommunication.

Dans sa décision, le Conseil a indiqué qu'il réexaminerait le régime initial au cours de la quatrième année de la période de plafonnement des prix pour déterminer si les niveaux de tarification devraient être modifiés dans le cadre du prochain régime.

Au départ, la révision du régime de plafonnement des prix visait surtout à fixer des règles de tarification pour certains services non réglementés. En juillet 2000, le Conseil a sollicité des observations sur la portée du prochain examen du régime de plafonnement des prix, en indiquant qu'il porterait notamment sur les aspects suivants :

- a) si le régime de plafonnement des prix peut permettre l'évolution d'une concurrence durable;
- b) les critères permettant de mesurer le succès du régime en vigueur; et
- c) les questions qu'il faudrait examiner.

À la suite de ses consultations initiales, le Conseil a publié l'avis public CRTC 2001-37 dans lequel il indiquait qu'il examinerait la question de savoir si la réglementation par plafonnement des prix constituait toujours une base de réglementation appropriée pour concilier les intérêts des trois principaux groupes d'intervenants – les consommateurs, les

ELST et les concurrents – et il a sollicité des propositions sur les éléments qui devraient être intégrés au nouveau régime. L'avis public a conduit à une instance publique au cours de laquelle huit compagnies de téléphone et 53 particuliers, municipalités, gouvernements provinciaux, sociétés et autres organismes se sont inscrits à titre de parties intéressées. Le CRTC et les ESLT ont également reçu 1 935 lettres et courriels sur un certain nombre de sujets, notamment les plans d'amélioration du service proposés pour les compagnies. Toutefois, le thème dominant de cette correspondance a été l'opposition des Canadiens aux majorations tarifaires proposées par les compagnies.

Dans la section précédente sur la prospérité sociale, nous avons vu comment les Canadiens bénéficieront de la décision sur le plafonnement des prix; cette section traite de la décision par rapport à son application aux ESLT et aux concurrents.

« Trouver le juste équilibre entre le producteur et le consommateur et entre le titulaire et le concurrent n'est jamais facile, mais c'est un objectif que l'organisme de réglementation doit chercher au mieux à atteindre. »¹⁵

David Colville
Vice-président, Télécommunications

Les objectifs du Conseil dans sa décision sur le nouveau plafonnement des prix (que l'on peut consulter à <http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2002/dt2002-34.htm>) étaient les suivants :

- ✓ rendre des services fiables et abordables, de qualité et accessibles aux clients des zones urbaines et rurales;
- ✓ concilier les intérêts des trois principaux intervenants dans les marchés des télécommunications (c.-à-d., les clients, les concurrents et les compagnies de téléphone titulaires);
- ✓ promouvoir la concurrence fondée sur les installations dans les marchés canadiens des télécommunications;
- ✓ inciter les titulaires à accroître les efficiences et à être plus novatrices; et
- ✓ adopter des approches réglementaires qui imposent le fardeau réglementaire minimum compatible avec l'atteinte des quatre objectifs précédents.

Pour atteindre ces objectifs, le Conseil a adopté, en mai 2002, un régime de réglementation des prix qui diffère du régime initial sur certains aspects importants. Le nouveau régime inclut un plus grand nombre d'ensembles et de groupes de services – huit au total – permettant au Conseil de mettre au point ses restrictions à la tarification pour mettre en œuvre les objectifs.

¹⁵ Decima Publishing, *Network Letter*, Volume 22, Issue 12, 18 juin 2002.

À l'égard d'un certain nombre de services de ESLT (services des concurrents), le Conseil a également affiné son approche réglementaire selon laquelle les concurrents sont tenus de fournir leurs propres services, mais ont de la difficulté à le faire (ou à les obtenir des entreprises autres que les ESLT). Le Conseil a défini deux catégories de services des concurrents et il a attribué chaque service de concurrent à une des deux catégories. La première catégorie comprend les services des ESLT qui sont considérés comme un service essentiel. La tarification de ces services a été révisée et le supplément aux coûts de la Phase II a été généralement réduit à 15 p. cent. Des restrictions à la tarification ont été imposées dans cette catégorie des services des concurrents pour que les concurrents aient accès à des services pertinents à des tarifs qui favoriseront le développement de la concurrence fondée sur les installations. De plus, le Conseil a demandé aux ESLT d'adopter un service d'accès au réseau numérique propre aux concurrents. Le Conseil prévoit que ce nouveau service permettra aux concurrents d'obtenir plus facilement l'accès aux clients, en particulier dans les zones urbaines densément peuplées. La deuxième catégorie de services des concurrents comprend les services qui, tout en étant créés par les ESLT à l'usage des concurrents, ne sont pas considérés comme des services essentiels. Les tarifs applicables à ces services continueront d'être approuvés au cas par cas.

Comme il l'a fait pour les clients, le Conseil a également pris des mesures pour que les concurrents reçoivent un service de qualité des ESLT. Le Conseil a établi un mécanisme provisoire qui prévoit des rabais aux clients et aux concurrents si les ESLT ne satisfont pas aux indicateurs de qualité du service qu'il a prescrits. Le CRTC a amorcé une instance en septembre 2002 pour mettre au point le régime de rajustement des tarifs en fonction de la qualité du service.

Le CRTC est très conscient du fardeau administratif que les organismes de réglementation peuvent imposer aux entreprises réglementées. Dans sa décision sur le plafonnement des prix, le Conseil a réduit le fardeau réglementaire des ESLT en supprimant le dépôt des rapports de la Phase III/base tarifaire partagée ainsi que des rapports sur les transactions intersociétés. La décision d'éliminer les deux rapports devrait permettre de libérer des ressources à d'autres fins opérationnelles.

L'équité des tarifs, l'amélioration de l'accès aux services pour les concurrents, la qualité du service et la réduction du fardeau administratif pour les ESLT ne sont que quelques-uns des principaux aspects d'une décision longue et complexe qui aura des effets profonds sur l'industrie canadienne des télécommunications dans les années à venir. Pour lire la décision au complet, veuillez consulter l'adresse suivante : <http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2002/dt2002-34.htm>.

En mars 2001, le Conseil a amorcé une instance en vue d'élaborer et de mettre en place un régime de réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec et il a entrepris en même temps un examen financier des deux compagnies de manière à fixer des tarifs justes et raisonnables coïncidant avec la mise en œuvre de la réglementation des prix. En juillet 2002, le Conseil a publié une décision dans laquelle il a adopté pour Télébec et

TELUS Québec un régime de réglementation des prix semblable à celui établi dans la décision de mai sur le plafonnement des prix.¹⁶

Il ne fait guère de doute que l'un des grands défis que le CRTC doit continuer de relever est la création d'une concurrence durable dans la téléphonie locale. Jusqu'à présent, les résultats ne sont pas à la hauteur des attentes, surtout si l'on compare avec la croissance de la concurrence dans les services interurbains. Le Conseil est convaincu que grâce à la base économique solide du Canada et aux possibilités qu'offrent les nouvelles technologies, la concurrence dans les services locaux deviendra une réalité.

État de l'industrie

Pour connaître le degré réel de concurrence dans l'industrie canadienne des communications, le CRTC surveille les industries de la radiodiffusion et des télécommunications et il produit des rapports annuels sur chacune. En plus de fournir aux Canadiens de l'information sur deux grands moteurs de notre économie, ces rapports permettent d'évaluer objectivement le succès des politiques et des initiatives réglementaires du CRTC.

Le Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion (le *Rapport de surveillance*) présente des données et une analyse sur un certain nombre d'indicateurs de rendement que le Conseil utilise pour évaluer régulièrement les effets sur la radiodiffusion de ses règlements, politiques et décisions (on peut consulter les rapports de 2000 et 2001, ainsi que celui de 2002 qui sera publié sous peu, sur le site Web du CRTC à <http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/reports.htm>). Chaque année, le Conseil met à jour le *Rapport de surveillance* en intégrant les données les plus récentes sur les attributions de licences concurrentielles, le développement des talents canadiens, la radio et la télévision à caractère ethnique, la programmation et l'écoute des émissions canadiennes, les avantages liés aux transferts et le rendement financier des entreprises de radio, de télévision et de distribution de la radiodiffusion (EDR) ainsi que les indicateurs portant sur les nouvelles politiques et décisions. Une partie des données que le Conseil utilise à l'appui des réalisations indiquées dans les parties relatives à la radiodiffusion de son *Rapport sur le rendement* annuel sont recueillies et analysées aux fins du *Rapport de surveillance*.

En septembre 2001, le CRTC a publié son premier *Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada et mise en place de l'accessibilité d'une infrastructure et de services de pointe en matière de télécommunication* (le *Rapport sur la concurrence*) conformément au décret C.P. 2000-1053. Le Conseil continuera de surveiller l'état de la concurrence dans les télécommunications et d'en rendre compte chaque année (le rapport de 2001 et le rapport de 2002 qui sera bientôt publié sont affichés sur le site Web du CRTC à

¹⁶ Au moment de la rédaction de ce rapport, le Conseil n'avait pas encore publié la décision sur Télébec et TELUS Québec. Les avantages de cette décision seront analysés dans le Rapport sur le rendement de 2003.

<http://www.crtc.gc.ca/frm/publications/reports.htm>). Le *Rapport sur la concurrence* de 2001 contient de l'information, des faits et des données sur l'industrie des télécommunications, notamment :

- ✓ un panorama de l'industrie des télécommunications et sa réglementation;
- ✓ des données générales sur les joueurs dans l'industrie canadienne des télécommunications;
- ✓ de l'information sur l'état de la concurrence dans les télécommunications au Canada, par marché;
- ✓ une description des effets de la concurrence sur la clientèle; et
- ✓ un aperçu de la mise en place de l'infrastructure à large bande au Canada.

Les Canadiens sont invités à lire le rapport sur le site Web du CRTC et de décider par eux-mêmes si le Conseil a réussi à favoriser la concurrence dans l'industrie canadienne des télécommunications.

La révision du régime de plafonnement des prix et la décision subséquente ne sont pas les seuls moyens par lesquels le CRTC tente de favoriser une concurrence durable sur le marché des services locaux. D'autres activités et décisions qui contribuent à cet objectif sont indiquées ci-dessous.

Autres réalisations

- ✓ Le Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC (CDIC) continue de réussir à résoudre les différends sur la concurrence liés à des questions comme les téléphones payants, la co-implantation et le câblage intérieur. Pour plus de détails sur la co-implantation, veuillez consulter : <http://www.crtc.gc.ca/PartVII/FRN/8621/C12-01.htm>.
Pour plus de détails sur le câblage intérieur, consulter : http://www.crtc.gc.ca/FRN/Proc_rep/TELECOM/1999/8644/E17-01.htm
- ✓ Dans la décision CRTC 2001-238 (<http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2001/DT2001-238.htm>) le Conseil a révisé les tarifs que les concurrents paient pour utiliser les lignes dégroupées des ESLT. Le personnel du CRTC estime que cette décision fera économiser 12 millions de dollars par an aux concurrents.
- ✓ En changeant la base du régime de contribution à 4,5 p. cent des revenus, le CRTC a fait économiser environ 160 millions de dollars aux concurrents et en réduisant encore les frais à 1,4 p. cent des revenus, le Conseil leur a permis de nouvelles économies de l'ordre de 30 millions de dollars.
- ✓ Le Conseil estime que les économies réalisées par les concurrents à la suite d'autres décisions récentes, y compris celle sur le plafonnement des prix, s'élèvent à environ 150 millions de dollars par an.

Équité et justice

Le CRTC veille à ce que ses décisions soient équitables et justes et que ses processus soient efficaces, transparents et efficaces. Il a pris de nombreuses mesures pour restructurer ses processus et pour fixer et respecter des normes de service rigoureuses pour lui-même. L'affichage de plus d'information possible, y compris les formulaires de demandes et de rapport, sur son nouveau site Web (<http://www.crtc.gc.ca/>) vient renforcer ces initiatives. Le dernier chapitre de ce rapport sur le rendement montre comment les Canadiens et l'industrie vont continuer de bénéficier des progrès que le Conseil réalise dans l'atteinte de son quatrième objectif stratégique sur l'équité et la justice pour tous.

Objectif stratégique	Ressources connexes	
Des processus du Conseil justes, crédibles et efficaces.	6,7 millions \$	65,3 ETP

Initiatives du CRTC

Le Conseil reconnaît que certains règlements et politiques peuvent imposer un fardeau réglementaire important aux petites entreprises. Le CRTC est lui-même une petite entité au sein du gouvernement fédéral qui ressent aussi parfois le poids des exigences administratives des organismes centraux. Le CRTC reconnaît ce problème dans son travail concernant les 39 petites compagnies de téléphone titulaires qui desservent moins de 2 p. cent de la population. Dans sa décision CRTC 2001-756 (que l'on peut consulter à <http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2001/dt2001-756.htm>) le Conseil a conclu que ces petites compagnies de téléphone seraient réglementées dans un cadre axé sur les prix, plutôt que sur les gains, à compter du 1^{er} janvier 2002. Ce nouveau cadre permet également des augmentations de prix annuelles fondées sur l'inflation et incorpore le nouveau mécanisme de contribution. Afin de réduire encore le fardeau réglementaire, le Conseil autorise maintenant les petites compagnies de téléphone à utiliser un taux de remplacement pour calculer leur exigence de subvention totale, éliminant ainsi la nécessité de réaliser des études de coûts détaillées.

Le processus de demandes est un autre domaine où le Conseil tente de réduire le fardeau réglementaire. En effet, chaque année, le Conseil étudie environ 125 à 150 demandes de renouvellement de licences de radio. De ces renouvellements, 80 p. cent ne soulèvent de problèmes, ni pour les intervenants ni pour le Conseil. Voilà pourquoi le CRTC a décidé d'adopter un nouveau mécanisme plus court de demande de renouvellement des licences pour les titulaires de licences de radio AM et FM dont le rendement antérieur n'a pas soulevé de problèmes et qui souhaitent renouveler leurs licences selon les mêmes modalités que leur licence en cours. Cette décision vise à alléger le fardeau réglementaire des stations de radio tout en maintenant l'intégrité du processus réglementaire. Le Conseil évaluera l'efficacité de cette mesure après la série de renouvellements des licences de radio de 2003.

Dans la mesure où le Conseil s'attend à ce que les industries qu'il réglemente respectent des normes spécifiques en matière de qualité de service, il est normal qu'il se fixe également le même genre de normes pour lui-même et qu'il s'y conforme. À compter du 1^{er} avril 2002, la Direction des télécommunications du CRTC a mis en œuvre un ensemble de normes pour le traitement des demandes (voir http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/reports/st2002_t.htm). La Direction des télécommunications affichera des rapports trimestriels et annuels sur la conformité aux normes sur le site Web du CRTC (<http://www.crtc.gc.ca/>). Le rapport annuel de la direction des Télécommunications sur le traitement des demandes de radiodiffusion pour l'exercice 2001-2002 peut être consulté à <http://www.crtc.gc.ca/FRN/publications/reports/standards2001.htm>

Les instances publiques du CRTC donnent aux Canadiens l'occasion de participer aux processus réglementaires qui les touchent ou les intéressent. L'an dernier, le Conseil a tenu un certain nombre d'audiences publiques sur les nouvelles licences de radiodiffusion et le régime de plafonnement des prix. Peu avant les audiences sur le plafonnement des prix, les Canadiens du Canada atlantique visés par le mémoire d'Aliant Telecom sur le plafonnement des prix ont demandé au Conseil de tenir une audience dans les provinces

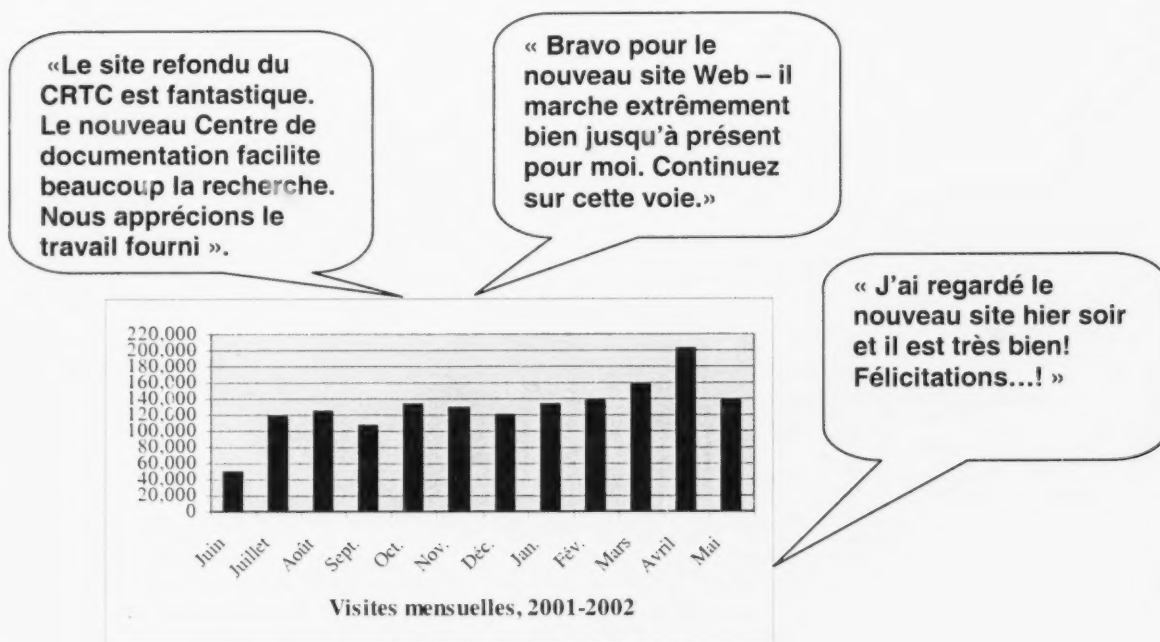
atlantiques plutôt que dans ses locaux de Gatineau au Québec. Il n'a pas été possible de changer le lieu de l'audience, mais le Conseil a pris plusieurs mesures pour tenir compte de ceux qui voulaient participer sans se déplacer. Par exemple, huit personnes ont comparu à titre de représentants désignés, dix ont participé au moyen des téléconférences organisées par le CRTC et 388 (représentant 1 847 signatures) ont écrit ou envoyé un courriel au CRTC ou à Aliant elle-même pour protester contre le projet de hausse. Le Conseil a pris en compte toutes leurs présentations.

Initiatives du gouvernement

Le 25 mars 2002, le CRTC a inauguré son nouveau site Web (<http://www.crtc.gc.ca/>). Le site est désormais conforme aux lignes directrices du gouvernement du Canada sur l'uniformité de la présentation et a fait l'objet d'un certain nombre d'améliorations importantes que les clients apprécient, selon leurs observations (voir la figure 2.3 pour des exemples de commentaires) :

- ✓ le sondage sur la surveillance de la Direction des télécommunications aide les compagnies à donner de l'information pour le *Rapport sur la concurrence* (<http://www.crtc.gc.ca/PartVII/frn/monitor/index.htm>);
- ✓ le riche centre de référence contient davantage d'information;
- ✓ la fonction recherche, élargie et améliorée et comportant des métaréférences, facilite la recherche sur le site Web;
- ✓ les formulaires interactifs pour les demandes et les plaintes accélèrent et facilitent les interactions avec le Conseil;
- ✓ les formulaires de radiodiffusion en HTML (un projet en cours) sont plus faciles à utiliser;
- ✓ le regroupement de toute l'information sur les industries sous un seul bouton « Aperçu des industries » facilite l'accès à une mine d'informations;
- ✓ accès plus rapide aux « Nouvelles du jour » (anciennement « Quoi de neuf ? »);
- ✓ les fiches de renseignements aux consommateurs contiennent des descriptions facilement accessibles sur les sujets d'actualité; et
- ✓ un bouton « Contenu canadien » contient des renseignements et sollicite des commentaires.

Figure 2.3 : Visites mensuelles du site Web du CRTC, 2001-2002



Une des fonctions du site la plus fréquemment utilisée est le bouton « Plaintes et renseignements ». ¹⁷ Le Conseil reçoit des milliers de plaintes et de demandes de renseignements chaque année, qui sont traitées par les Services à la clientèle. ¹⁸ En plus de répondre aux appels, aux lettres et aux courriels, ce groupe est également en train de concevoir une méthode pour faire l'essai de l'efficacité de son service aux clients du Conseil dans le cadre de l'initiative d'amélioration du service. Pour réaliser le sondage sur la satisfaction de la clientèle, le CRTC s'adressera directement aux personnes qui ont communiqué avec lui dans les six mois précédant le sondage. Sachant que ces dernières années, les clients ont exprimé leur mécontentement face aux appels téléphoniques non sollicités, les Services à la clientèle construisent une base de données de clients qui souhaitent que l'on communique avec eux au sujet du service qu'ils reçoivent. Parallèlement, les Services à la clientèle concevront également la stratégie et l'instrument de sondage. Le Conseil s'attend à pouvoir rendre compte des premiers résultats sur la satisfaction des clients dans son *Rapport sur le rendement de 2003*.

À l'automne 2001, le gouvernement du Canada a entamé un dialogue avec les membres de la fonction publique au sujet des valeurs et de l'éthique. Le Conseil connaît l'importance des valeurs et de l'éthique dans tout son travail. Dans le cadre de son travail à ce sujet, le Conseil a tenu une série de séances de sensibilisation à la protection de

¹⁷ Les Canadiens peuvent également accéder à la ligne sans frais du CRTC au 1-877-249-2782 pour soulever des questions relevant de la compétence du Conseil.

¹⁸ Par exemple, en 2001 le CRTC a répondu aux 59 501 plaintes qu'il a reçues.

l'information. Ces séances étaient destinées à sensibiliser davantage le personnel aux possibilités de saisie d'une information qui devrait être protégée et à la façon de protéger le Conseil et ses clients contre la publication involontaire de renseignements sensibles. Le personnel du CRTC s'est montré enthousiaste et il a participé avec vigueur aux séances. Les résultats obtenus ont été notamment les suivants:

- ✓ une meilleure compréhension de la façon dont des gens essaient de recueillir de l'information à leur propre avantage (comme de connaître une décision à l'avance pour un gain financier) et des mesures que le personnel peut prendre pour prévenir la divulgation prématurée de renseignements protégés;
- ✓ une meilleure compréhension de ce qui peut être communiqué et, par conséquent, la communication d'une plus grande quantité de renseignements non confidentiels pour mieux informer le public; et
- ✓ un plus grand respect pour la confidentialité de l'information afin que l'industrie puisse être assurée que ses renseignements continueront d'être confidentiels.

Du personnel nouvellement embauché a participé aux séances. Dans le cadre de l'initiative de renouvellement de la fonction publique du gouvernement, le CRTC a organisé l'an dernier deux campagnes de recrutement nationales afin d'ajouter plusieurs analystes des télécommunications et des conseillers juridiques à l'effectif. Les deux concours s'adressaient aux candidats dans les deux langues officielles et étaient ouverts aux candidats des groupes désignés visés par l'équité en matière d'emploi. Les personnes qui ont finalement été retenus aideront le Conseil à préserver et promouvoir l'intégrité et l'équité des processus et des décisions du Conseil.

Le Conseil se fixe des normes très rigoureuses et son personnel dévoué et professionnel s'emploie à respecter ces normes à tout égard. Les initiatives décrites ci-dessus ne sont que quelques exemples par lesquels le CRTC réalise son objectif stratégique d'équité et de justice pour tous. En voici d'autres.

Autres réalisations et prochaines initiatives

- ✓ Dans sa décision sur le plafonnement des prix, le Conseil a promis de tenir des consultations sur les coûts de la Phase II afin de revoir les méthodes utilisées pour déterminer les niveaux de tarification des services des ESLT et la subvention pour les services résidentiels locaux de base dans les zones de desserte à coût élevé (ZDCE). Cette consultation vise à renforcer la fiabilité et la transparence du processus d'établissement des prix à l'avantage de tous les intervenants.
- ✓ En 2000, le Conseil a organisé des audiences orales sur la radiodiffusion par l'Internet. Au total, 635 visiteurs sont entrés en communication pour écouter l'audience sur le plafonnement des prix.
- ✓ Le CRTC et le ministère du Patrimoine canadien viennent de terminer une année de partage des services d'un bureau conjoint de Paie et avantages sociaux.



ANNEXES



Annexe A: Renseignements et tableaux financiers

Tableau comparatif

Dans son Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation (CPRR) de 2000, le CRTC a adopté un secteur d'activité, Réglementation de la communication dans l'intérêt public. Le tableau comparatif ci-dessous illustre ce changement; les autres tableaux financiers rendent compte, le cas échéant d'un seul secteur d'activité.

Secteurs d'activité	Secteur d'activité
Pluralité des voix canadiennes	Réglementation de la communication dans l'intérêt public
Dépenses prévues	
Autorisations totales	
Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses prévues
	Autorisations totales
Choix variés pour les Canadiens	Dépenses réelles 2001-2002
Dépenses prévues	
Autorisations totales	
Dépenses réelles 2000-2001	



Réglementation de la communication dans l'intérêt public	
Dépenses prévues	39,0 millions \$
Autorisations totales	41,9 millions \$
Dépenses réelles 2001-2002	41,6 millions \$

Tableaux financiers

Tableau 1: Sommaire des crédits approuvés

Tableau 2: Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité

Tableau 3: Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité

Tableau 4 : Comparaison entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activité

Tableau 5: Recettes par secteur d'activité

Tableau 6: Passif éventuel

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

Exigences financières par autorisation – 2001-2002 (millions \$)				
Crédit		2001-2002		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes			
50	Dépenses du programme	3,5	5,8	5,5
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	4,9	5,1	5,1
	Total pour le CRTC	8,4	10,9	10,6

Le tableau 1 contient de l'information sur la portion du budget du Conseil financé par des crédits. Le total de 10,6 millions de dollars comprend 5,1 millions de dollars correspondant aux coûts associés aux régimes d'avantages sociaux et 5,5 millions de dollars correspondant aux dépenses du programme (3,5 millions de dollars de financement temporaire non recouvrables auprès des entreprises payant des droits au CRTC et 2,3 millions de dollars correspondant aux augmentations salariales approuvées ainsi qu'au paiement des indemnités de maternité et de cessation d'emploi).

Tableau 2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles

Le coût total du CRTC est financé par une combinaison de crédits et de recettes disponibles recouvrées auprès des industries de radiodiffusion et de télécommunications (pour plus de renseignements sur la méthode de recouvrement des coûts du CRTC, veuillez voir *Explication des recettes*, à la suite du tableau 6). Les autorisations totales du CRTC, ou son niveau de financement approuvé par le Conseil du Trésor, pour 2001-2002 s'est élevé à 41,9 millions de dollars. Les dépenses réelles du Conseil pour l'année se sont élevées à 41,6 millions de dollars.

Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (en millions de dollars)							
Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subvention et Contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total net des dépenses
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	420	39,0	-	-	39,0	30,6	8,4
(Autorisations totales)	420	41,9	-	-	41,9	31,0	10,9
(Dépenses réelles)	407	41,6	-	-	41,6	31,0	10,6
Total (Prévu)	420	34,0	-	-	34,0	30,6	8,4
(Autorisations totales)	420	41,9	-	-	41,9	31,0	10,9
(Dépenses réelles)	407	41,6	-	-	41,6	31,0	10,6
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							(94,3)
(Autorisations totales)							(98,6)
(Dépenses réelles)							(98,6)
Coûts des services fournis par d'autres ministères							14,3
(Autorisations totales)							14,2
(Dépenses réelles)							14,2
Coût net du programme *							(71,6)
(Autorisations totales)							(73,5)
(Dépenses réelles)							(73,8)

* Les parenthèses indiquent que les recettes excèdent le coût brut du programme.

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)*					
Secteur d'activités	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
<i>Anciennement</i>					
Voix	20,1	20,9			
Choix	17,5	18,6			
<i>Maintenant</i>					
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	-	-	39,0	41,9	41,6
Total	37,6	39,5	39,0	41,9	41,6

* Pour la différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles du CRTC, veuillez consulter la note explicative du Tableau 2.

Tableau 4 : Comparaison entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activité

Le tableau 4 contient un sommaire des montants dépensés pour chacun des quatre objectifs stratégiques pendant l'exercice 2001-2002. Le montant dépensé et le nombre d'équivalents temps plein (ETP) employés pour atteindre chaque objectif stratégique sont indiqués à la Section II de ce rapport.

Comparaison entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Résultats stratégiques				Total
	Prosperité culturelle	Prosperité sociale	Prosperité économique	Équité et justice	
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	12,8	10,2	11,9	6,7	41,6

Tableau 5 : Recettes par secteur d'activité

Recettes par secteur d'activité (en millions de dollars)¹⁹					
Disponibles Recettes					
	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002		
Secteur d'activité			Recettes prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Pluralité des voix canadiennes *	16,3	16,6	-	-	-
Des choix variés pour les Canadiens **	13,0	13,5	-	-	-
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	-	-	30,6	31,0	31,0
Total des recettes disponibles	29,3	30,1	30,6	31,0	31,0
Recettes non disponibles					
	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses réelles 1999-2000	2001-2002		
Secteur d'activité			Recettes prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Pluralité des voix canadiennes *	80,4	88,2	-	-	-
Des choix variés pour les Canadiens **	4,6	4,1	-	-	-
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	-	-	94,3	98,6	98,6
Total des recettes non disponibles	85,0	92,3	94,3	98,6	98,6
Total	114,3	122,4	124,9	129,6	129,6
* Droits de licence de radiodiffusion. ** Droits de télécommunications.					

Tableau 6 : Passif éventuel

Passif éventuel (millions de dollars)			
	31 mars 2000	31 mars 2001	Courant au 31 mars 2002
Litiges	0	0	0
Total	0	0	0*
* Note : Un montant de 60 000\$ a été identifié dans les comptes publics pour la période se terminant le 31 mars 2002.			

¹⁹ Pour plus de détails sur les recettes du CRTC, veuillez consulter l'Explication des recettes, qui suit.

Explication des recettes

Le CRTC perçoit des droits en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* ainsi que des règlements y afférant, à savoir le *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion de 1997* et le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications*. Pour l'exercice 2001-2002 :

- ✓ Les droits de licence de radiodiffusion de la Partie I se sont élevés à 22,5 millions de dollars (17,1 millions de dollars de recettes disponibles²⁰ et 5,4 millions de dollars recettes non disponibles²¹); et
- ✓ Les droits de télécommunications se sont élevés à 19,1 millions de dollars (13,9 millions de dollars de recettes disponibles et 5,2 millions de dollars de recettes non disponibles).

Droits de licence de radiodiffusion

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* autorise le Conseil à réglementer les droits de licence. Ce règlement s'applique à toutes les titulaires autres que les classes d'entreprises spécifiquement exemptées dans l'article 2 du règlement sur les droits. Chaque titulaire visée doit verser annuellement au Conseil les droits de licence de la partie I et de la partie II. Pour 2001-2002, le CRTC a perçu un total de 110,5 millions de dollars auprès des entreprises de radiodiffusion (22,5 millions de dollars en partie I et 88 millions de dollars en partie II).

Les droits de la partie I sont basés sur le coût total estimatif pour l'exercice en cours de la réglementation de la radiodiffusion par le Conseil et d'autres ministères fédéraux ou agences, excluant des dépenses de gestion du spectre. Ce coût total est égal à la somme de ce qui suit :

- ✓ les frais de l'activité Radiodiffusion du Conseil;
- ✓ la part des frais attribuables aux activités administratives du Conseil dans le cadre de l'activité Radiodiffusion du Conseil; et
- ✓ les autres coûts entrant dans le calcul du coût net du programme du Conseil dans le cadre de l'activité Radiodiffusion, à l'exclusion des coûts de réglementation du spectre de la radiodiffusion.

Le coût total estimatif de la réglementation de la radiodiffusion est énoncé dans le Plan des dépenses du Conseil publié dans la Partie III du Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III, Rapport sur les plans et priorités). Le Conseil calcule le rajustement annuel des coûts de la Partie I, d'après la différence entre le coût

²⁰ Le CRTC retient ses recettes disponibles pour financer son budget de fonctionnement.

²¹ Les recettes non disponibles représentent le coût engagé par les autres ministères fédéraux pour des services (à l'exclusion de la gestion du spectre d'Industrie Canada) rendus sans frais pour le CRTC ainsi que les coûts associés aux régimes d'avantages sociaux des employés. Elles comprennent également le rajustement par rapport aux coûts réels de l'année précédente. Ces recettes sont portées au Trésor.

total estimatif et le coût total réel de la réglementation du Conseil. Le rajustement annuel est porté au débit ou au crédit du titulaire lors de la facturation de l'année suivante.

La partie II des droits de licence s'élève à 1,365 % de l'excédent des recettes brutes provenant des activités de radiodiffusion sur la franchise applicable. Le CRTC perçoit les droits de la partie II au nom du gouvernement, toutes les recettes perçues étant déposées au Trésor. Conformément aux objectifs énoncés dans la *Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification* (1997) et comme il a été expliqué lors de la table ronde de 1999 avec les entreprises payant des droits de radiodiffusion, le calcul de ce droit se justifie comme suit :

- ✓ obtenir un rendement équitable pour les Canadiens pour l'accès à une ressource publique et pour son exploitation (les radiodiffuseurs utilisent le spectre de radiodiffusion);
- ✓ recouvrer les frais de Industrie Canada associés à la gestion du spectre de radiodiffusion; et
- ✓ représenter le privilège de détenir une licence de radiodiffusion à des fins commerciales.

Droits de télécommunications

L'article 68 de la *Loi sur les télécommunications* établit la formule de perception des droits de télécommunications perçus par le Conseil auprès des entreprises qu'il réglemente. Chaque entreprise qui dépose une tarification doit payer des droits basés sur le rapport entre ses recettes d'exploitation et l'ensemble des recettes de toutes les entreprises canadiennes ayant déposé une tarification. Pour 2001-2002, le Conseil a perçu 19,1 millions de dollars en droits de télécommunications.

Les droits perçus annuellement par le CRTC sont égaux à la somme :

- ✓ des frais de l'activité Télécommunications du Conseil;
- ✓ de la part des frais des activités administratives du Conseil qui est attribuable à l'activité Télécommunications; et
- ✓ des autres frais entrant dans le calcul du coût net du programme du Conseil qui est attribuable à son activité Télécommunications

Le coût total estimatif de la réglementation des télécommunications est énoncé dans le Plan de dépenses du Conseil publié dans la Partie III du Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III, Rapport sur les plans et priorités). Le Conseil calcule le rajustement annuel des droits de télécommunications, d'après la différence entre le coût total estimatif et les dépenses réelles. Le rajustement annuel est porté au débit ou au crédit du titulaire lors de la facturation de l'année suivante.

Annexe B : Membres et bureaux du CRTC

Membres du CRTC

Président	<i>Charles M. Dalfen</i>	(819) 997-3430
Vice-présidente, Radiodiffusion	<i>Andrée P. Wylie</i>	(819) 997-8766
Vice-président, Télécommunications	<i>David Colville*</i> (Atlantique)	(819) 997-8766 (902) 426-7997
Conseiller	<i>Andrew Cardozo</i>	(819) 997-4330
Conseiller	<i>David McKendry</i>	(819) 997-4813
Conseiller	<i>Joan Pennefather</i>	(819) 953-7882
Conseiller	<i>Jean-Marc Demers</i>	(819) 997-4206
Conseiller	<i>Stuart Langford</i>	(819) 953-2935
Conseillère	<i>Barbara Cram*</i> (Manitoba/Saskatchewan)	(819) 997-4485 (204) 983-6306
Conseillère	<i>Andrée Noël*</i> (Québec)	(819) 997-3831 (514) 496-2370
Conseiller	<i>Ronald D. Williams*</i> (Alberta/Territoires du Nord-Ouest)	(819) 953-0435 (780) 455-6390
Conseillère	<i>Cindy Grauer*</i> (C.-B./Yukon)	(819) 997-9411 (604) 666-2914

* Ces conseillers ont aussi des responsabilités régionales.

Services à la clientèle - Bureau central

Numéro sans frais	1-877-249-2782
Services à la clientèle	(819) 997-0313
Salle d'examen publique	(819) 997-2429/994-0863
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	(819) 994-5366
Bibliothèque	(819) 997-4484
ATS	(819) 994-0423

Télécopieur

Général	(819) 994-0218
Communications	(819) 997-4245
Finances et services intégrés	(819) 953-5107
Chef du contentieux	(819) 953-0589
Ressources humaines	(819) 997-2219

Accès électronique

Internet : <http://www.crtc.gc.ca/>
Courriel : info@crtc.gc.ca

Nos bureaux

ADMINISTRATION CENTRALE

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage
Hull (Québec)
J8X 4B1

ADRESSE POSTALE

CRTC
Ottawa, Ontario
K1A 0N2

EN NOUVELLE-ÉCOSSE

Place Métropolitain
99, chemin Wyse
Bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B3A 4S5
Téléphone: (902) 426-7997
Télécopieur: (902) 426-2721
ATS: (902) 426-6997

EN SASKATCHEWAN

Cornwall Professional Bldg.
2125, 1^{re} Avenue
Bureau 103
Regina (Saskatchewan)
S4P 3X3
Téléphone: (306) 780-3422

AU QUÉBEC

405, de Maisonneuve
Montréal (Québec)
H2L 4J5
Téléphone: (514) 283-6607
Télécopieur: (514) 283-3689
ATS: (514) 283-8316

EN ALBERTA

Place Scotia
Tour 2 (Esso)
10060, avenue Jasper Nord Ouest
Edmonton (Alberta)
T5J 3N4
Téléphone: (780) 495-3224

EN ONTARIO

55, avenue St. Clair Est
Bureau 624
Toronto (Ontario)
M4T 1M4
Téléphone: (416) 952-9096

EN COLOMBIE-BRITANNIQUE

580, rue Hornby
Bureau 530
Vancouver (C.-B.)
V6C 3B6
Téléphone: (604) 666-2111
Télécopieur: (604) 666-8322
ATS: (604) 666-0778

AU MANITOBA

275, avenue Portage
Bureau 1810
Winnipeg (Manitoba)
R3B 2B3
Téléphone: (204) 983-6306
Télécopieur: (204) 983-6317
ATS: (204) 983-8274

Annexe C: Lois et règlements connexes

Lois

<i>Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes</i>	L.R.C. 1985, chap. C-22, modifiée
<i>Loi sur la radiodiffusion</i>	L.C. 1991, chap. 11, modifiée
<i>Loi sur les télécommunications</i>	L.C. 1993, chap. 38, modifiée

Règlements et règles de procédure

Règles de procédure du CRTC
Règlement de 1993 sur les renseignements relatifs à la radiodiffusion
Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion
Règlement sur la distribution de radiodiffusion
Règlement de 1990 sur la télévision payante
Règlement de 1986 sur la radio
Règlement de 1990 sur les services spécialisés
Règlement de 1987 sur la télédiffusion
Règlement du CRTC sur les tarifs
Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications
Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes

Index

A

Aboriginal People's Television Network.....	21
Aliant Telecom	23, 27, 34
Attributions de licences concurrentielles.....	31
Avantages tangibles.....	21

B

Bell Canada.....	23, 27
Budget.....	42, 46

C

Cadres concurrentiels.....	10
Comité permanent du patrimoine canadien	11
Concurrence..... iii, 5, 9, 10, 11, 14, 17, 23, 24, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35	
Concurrence dans le marché de l'interurbain ..	27
Concurrence fondée sur les installations..... iii, 5, 27, 29, 30	
Concurrence locale	14
Contenu canadien.....	11, 15, 35
CTV	20, 27

D

Développement des talents	16, 31
Diversité culturelle..... iii, iv, 3, 9, 11, 12, 13, 15, 19, 20, 21, 24	
Droits	11, 42, 46, 47, 51
Dualité linguistique..... iii, 9, 12, 15, 19, 21	

E

Entreprises de télécommunications.....	10, 51
Entreprises payant.....	42, 47
Équité en matière d'emploi.....	37
Équité et justice pour tous.....	13, 44

F

Formats substitués	iii, 27
--------------------------	---------

G

Global	20, 27
--------------	--------

L

Loi sur la radiodiffusion ...5, 9, 11, 15, 21, 46, 51	
Loi sur les télécommunications ...5, 9, 46, 47, 51	

M

Mandat du CRTC.....	i, 9
Mosaïque culturelle	12, 20
MTS.....	23, 27

N

Normes de service.....	33
------------------------	----

P

Plafonnement des prix	iii, 14, 23, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 37
Programmation canadienne.....	3, 17
Propriété étrangère.....	11
Prospérité culturelle	13, 15, 21
Prospérité économique.....	10, 13, 23, 24
Prospérité sociale	14, 29

R

Radio..... iii, 9, 12, 14, 16, 17, 20, 21, 31, 34, 51	
Radio autochtones.....	12
Réalité autochtone..... iii, 12, 13, 19, 21	
Recrutement.....	37
Régime de réglementation des prix.....	29, 30, 31
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications	46, 51
Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion.....	46
Retransmission sur Internet	22

S

SaskTel	23, 27
Services à caractère ethnique	6, 13, 20
Services communautaires d'information et d'aiguillage	iii
Sous-titrage codé	iii, 9, 22, 26

T

Tableaux financiers.....	i, 41
Talent canadien.....	16
Télébec	30, 31
Télévision	iii, 9, 12, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 27, 31, 51
Télévision autochtones	21
TELUS.....	23, 27, 30, 31
TVA.....	20, 26, 27

U

Uniformité de la présentation.....	35
------------------------------------	----

V

Valeurs et éthique	14
Vidéo descriptive	iii, 9, 22, 27

